

**IMPLEMENTASI MASLAHAH *MAXIMIZER* PADA BSI KC. KH. WAHID
HASYIM JEMBER**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

Disusun Oleh :

Lisa Erlina

NIM : E20151085

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD
SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2023**

**IMPLEMENTASI MASLAHAH MAXIMIZER PADA BSI KC. KH.
WAHID HASYIM JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Starta Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Perbankan Syariah Prodi Perbankan Syariah

Disusun Oleh :

Lisa Erlina
NIM : E20151085

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Disetujui Pembimbing
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ



Dr. Hj Nurul Setianingrum S.E., M.M.
NIP. 196905232998032001

**IMPLEMENTASI MASLAHAH *MAXIMIZER* PADA BSI KC. KH. WAHID
HASYIM JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Starta Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Perbankan Syariah Prodi Perbankan Syariah

Hari: Rabu

Tanggal: 4 Januari 2023

Tim Penguji

Ketua Sidang,

Sekretaris



Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos, M.Si
NIP. 197509052005012003

Mohammad Mirza Pratama, S.ST
NUP.201907180

Anggota:

1. Dr. Ahmadiono, M.E.I

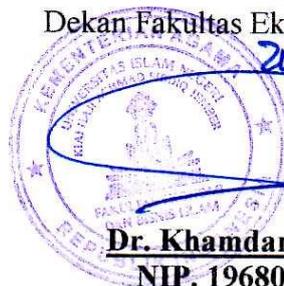


2. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E, M.M



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



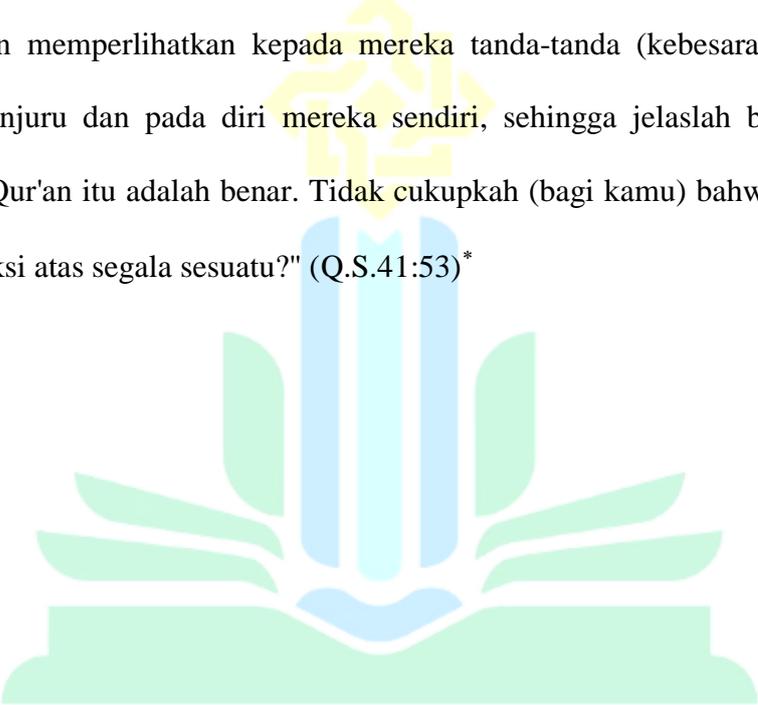
Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si
NIP. 196808072000031001

MOTTO

سَنُرِيهِمْ آيَاتِنَا فِي الْأَفَاقِ وَفِي أَنفُسِهِمْ حَتَّىٰ يَتَبَيَّنَ لَهُمْ أَنَّهُ الْحَقُّ ۗ أَوَلَمْ يَكْفِ بِرَبِّكَ

أَنَّهُ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ شَهِيدٌ ﴿٥٣﴾

"Kami akan memperlihatkan kepada mereka tanda-tanda (kebesaran) Kami di segenap penjuru dan pada diri mereka sendiri, sehingga jelaslah bagi mereka bahwa Al-Qur'an itu adalah benar. Tidak cukupkah (bagi kamu) bahwa Tuhanmu menjadi saksi atas segala sesuatu?" (Q.S.41:53)*



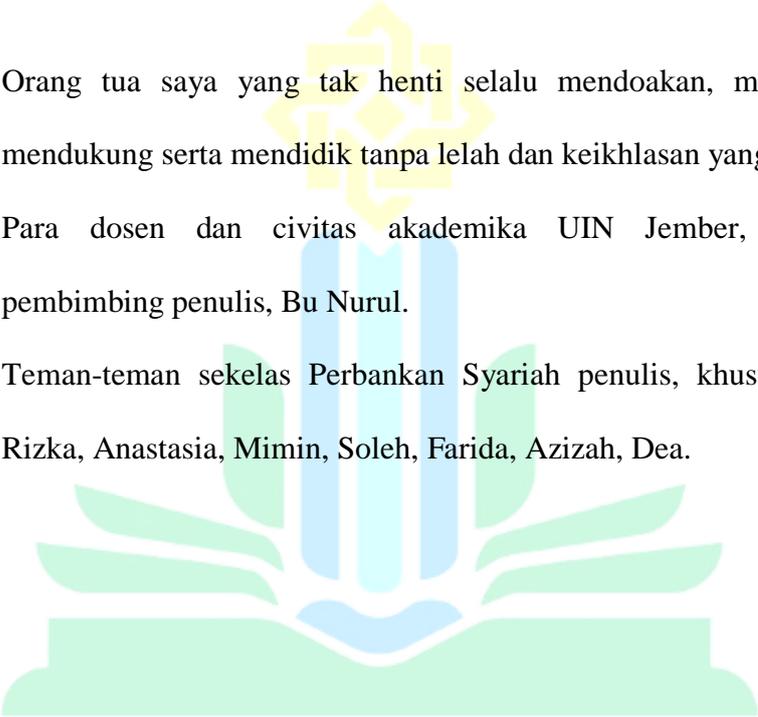
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Kemenag RI, Al Qur'an Surah Fushshilat / 41:53.

PERSEMBAHAN

Segala puji dan rasa syukur yang sangat mendalam kepada Allah SWT. Dengan segala keridoannya yang telah memberikan nikmat yang tak terhingga kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah saya. Dengan segala rendah hati, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Orang tua saya yang tak henti selalu mendoakan, membimbing, mendukung serta mendidik tanpa lelah dan keikhlasan yang tulus.
2. Para dosen dan civitas akademika UIN Jember, khususnya pembimbing penulis, Bu Nurul.
3. Teman-teman sekelas Perbankan Syariah penulis, khususnya Dita, Rizka, Anastasia, Mimin, Soleh, Farida, Azizah, Dea.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada baginda besar Nabi Muhammad SAW sebagai nabi akhir zaman, beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya yang berkat kegigihannya dan kaihlasannya beliau kita dapat menikmati indahnya iman dan islam.

Selanjutnya sebagai makhluk yang diciptakan dengan keterbatasan oleh yang maha kuasa, maka begitu pula dalam penulisan skripsi ini tentu masih banyak kesalahan-kesalahan yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang ada dalam diri penulis.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Babun Suharto, SE, MM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember yang telah menyediakan segala bentuk fasilitas perkuliahan.
2. Dr. Khamadan Rifa'i, S.E., M.SI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember yang telah memimpin pelaksanaan program fakultas sehingga terlaksana dengan baik.
3. Hj. Nurul Setianingrum, SE, M.M, selaku kordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam

Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan program perkuliahan dan tugas akhir.

4. Dr. Hj Nurul Setianingrum, S.E., M.M Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang selama ini memberikan ilmunya kepada saya.
6. Keluarga Besar PS 2 Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun 2015, yang selalu mensupport saya agar cepat menyelesaikan tugas akhir ini.

Tiada balasan yang dapat penulis ungkapkan selain doa dan ucapan terima kasih yang sbesar-besarnya. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah dan membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada saya. Penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti mengharap kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberi manfaat pada para pembaca. Amin

Jember, 14 Desember 2022

Penulis

ABSTRAK

Lisa, Erlina, 2022: *Implementasi Masalah maximizer Pada BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember.*

Kata Kunci : Masalah Mursalah, Bank Syariah, BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember.

Kemunculan bank syariah menuai kontroversi dari pelbagai pihak. Sebagian mereka beranggapan bahwa bank syariah sejatinya tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, hanya namanya yang dilabel syariah. Secara otomatis, stigma demikian memberikan citra buruk terhadap institusi bank syariah Indonesia.

Riset ini berfokus pada permasalahan berikut: 1) Bagaimanakah implementasi masalah maximizer pada BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember?

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk mendeskripsikan implementasi masalah maximizer pada BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi lapangan. pengumpulan datanya mengaplikasikan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada persoalan analisis data, penelitian ini mengaplikasikan teknik analisis deskriptif kualitatif.

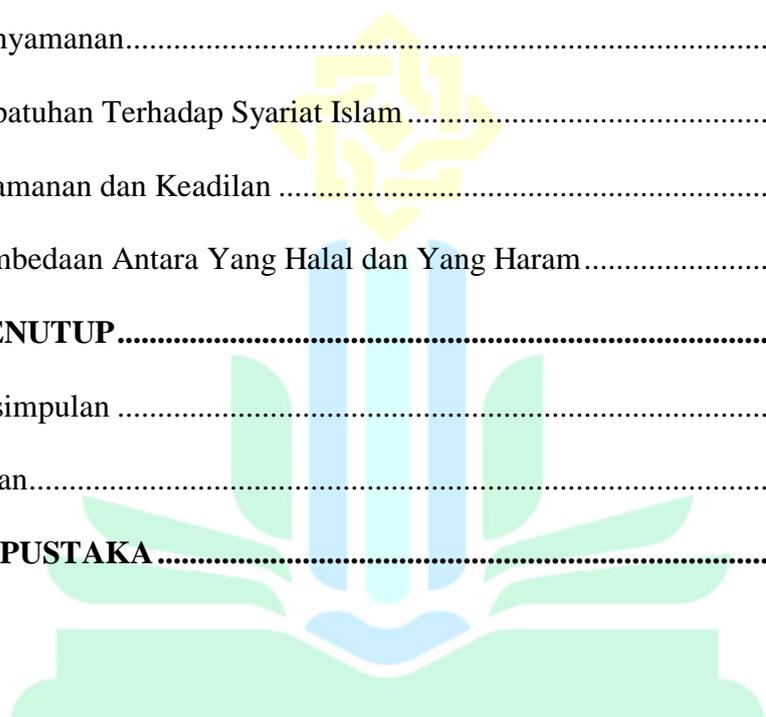
Hasil penelitian memperlihatkan, masalah maximizer pada BSI KC. KH. Wahid Hasyim terimplementasikan ke dalam beberapa hal, yakni kenyamanan, kepatuhan terhadap syariat Islam, keamanan dan keadilan, serta pembedaan antara yang halal dengan yang haram.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Fokus Penelitian	11
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Manfaat Penelitian.....	11
F. Definisi Istilah.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	14
A. Kajian Pustaka.....	14
B. Kajian Teori.....	25
BAB III PEMBAHASAN	44
A. Pendekatan dan jenis penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	45
C. Subyek Penelitian.....	45

D. Tehnik Pengumpulan Data	46
E. Analisis Data	48
F. Keabsahan Data.....	48
G. Tahap-tahap Penelitian	49
BAB IV Hasil PENELITIAN	51
A. Kenyamanan.....	51
B. Kepatuhan Terhadap Syariat Islam.....	58
C. Keamanan dan Keadilan	71
D. Pembedaan Antara Yang Halal dan Yang Haram.....	73
BAB V PENUTUP.....	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.¹

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.² Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*rahmatan lil 'alamin*).

Berdasarkan peta perekonomian global khususnya di skala nasional, perbankan syariah berpotensi memainkan percaturan di bidang ekonomi yang

¹ Samsuri, S. (2022). Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Rogojampi. RIBHUNA: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, 1(1), 039-053.

² Nasution, S. (2021). Konsep Pariwisata Halal Berbasis Ekonomi Kreatif Dengan Sharia Regulation Dalam Meningkatkan Pendapatan Dan Kesejahteraan Masyarakat Di Sumatera Utara. Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis, 21(2), 250-261.

berkembang sangat pesat. Perihal ini dibuktikan dengan Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Lebih-lebih, Indonesia memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat menjadi faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia, tidak terkecuali Bank Syariah Indonesia.³

Bank Syariah Indonesia memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi.⁴

Bank Syariah Indonesia sebagai bagian dari sistem perbankan nasional mempunyai peranan penting dalam perekonomian. Peranan Bank Syariah Indonesia dalam aktivitas ekonomi tidak jauh berbeda dengan bank konvensional. Keberadaan Bank Syariah Indonesia dalam sistem perbankan nasional di Indonesia diharapkan dapat mendorong perkembangan perekonomian nasional.

³ Sulistyaningsih, N., & Shultan, S. T. A. (2021). Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional. *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum Islam*, 24(1), 33-58.

⁴ Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101-1106.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam meningkatkan penjualan yakni dengan melakukan pemasaran produk yang baik. Dengan begitu, perusahaan akan mendapatkan laba yang maksimal. Namun apabila pemasaran produk yang dilakukan kurang atau bahkan tidak tepat, maka akan terjadi penurunan jumlah nasabah yang akan memberi dampak penurunan pendapatan yang diterima oleh perusahaan tersebut. Karena hal tersebut, strategi pemasaran merupakan salah satu faktor utama daya saing bagi setiap perusahaan. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Daga bahwa strategi *Superior Customer Service*, *Strategi Unconditional Guarantess* serta strategi penanganan keluhan yang efektif mampu meningkatkan jumlah nasabah.⁵ Perlu diketahui, manajemen strategi merupakan seperangkat keputusan dan tindakan yang menghasilkan perumusan dan penerapan rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran perusahaan.

Selain upaya dalam meningkatkan pemasaran, hal lain yang perlu mendapat perhatian ialah seputar kemampuan bank dalam memperluas pembiayaan. Peralnya, kemampuan bank dalam memperluas pembiayaan sangat tergantung pada kemampuannya untuk memobilisasi dana pihak ketiga dari masyarakat. Kondisi ini mendorong munculnya tingkat persaingan di kalangan institusi perbankan (baik perbankan syariah maupun konvensional) dalam mengumpulkan dana pihak ketiga (tabungan) begitu pula dalam menyalurkan pembiayaan ke sektor bisnis yang menguntungkan.⁶

⁵ Daga, R. (2017). Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Hasa Mitra Cabang Makassar. AKMEN Jurnal Ilmiah, 14(3).

⁶ Rama, A. (2013). Perbankan syariah dan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi, 2(1).

Salah satu strategi yang bisa diaplikasikan untuk meningkatkan penjualan dan memobilisasi dana pihak ketiga ialah dengan implementasi masalah maximizer. Masalah maximizer sendiri, secara sederhana didefinisikan sebagai cara pemaksimalan kebutuhan konsumen dalam suatu perkara.⁷ Penerapan masalah maximizer di BSI sejatinya sudah berjalan sejak awal terbentuknya BSI, yaitu pada tanggal 1 Februari 2021.

Adapun indikator masalah maximizer yang bisa dipakai dalam mengimplementasikan masalah maximizer mengacu kepada indikator masalah maximizer yang terdiri dari tiga varian. Di antaranya ialah memberikan kenyamanan, kepatuhan dengan syariat Islam, kemanan serta keadilan dan bisa membedakan halal dan haram.⁸ Melalui masalah maximizer ini, bank konvensional dan bank syariah, baik secara konseptual ataupun operasional bisa dibedakan.

Baik Bank syariah ataupun bank konvensional, keduanya memiliki perbedaan secara prinsipil. Perbedaan ini salah satunya terletak pada prinsip-prinsip dalam transaksi keuangan dan operasional.⁹ Secara teoritis, bank syariah terikat dengan ketentuan-ketentuan yang ada dalam al-Qur'an dan al-Hadist. Transaksi-transaksi pada perbankan syariah harus terhindar dari interest (riba) dan kontrak-kontrak yang mengandung ketidakpastian (*gharar* dan

⁷ Robi Ardiansyah, Analisis Penerapan Konsep Masalah maximizer di Hotel Amanah Surabaya, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, 2021, 11.

⁸ Ningrum, R. T. P. (2018). Implementasi Aksioma Etik Praktik Financing pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah sebagai Upaya Mewujudkan Sustainable and Resposible Investment di Indonesia. WADIAH, 2(1).

⁹ Rama, A. (2013). Perbankan syariah dan pertumbuhan ekonomi Indonesia....

maysir), menekankan pada prinsip bagi hasil dan risiko, mengutamakan investasi pada sektor ekonomi halal dan harus didasari pada transaksi riil.¹⁰

Hanya saja, realitas menunjukkan banyak masyarakat sekilas menilai, bahwa bank syariah maupun konvensional memiliki operasional yang sama, hanya nama saja yang membedakan di akadnya.¹¹ Sehingga pada pelaksanaannya bank syariah seolah-olah juga menerapkan sistem pengambilan bunga, padahal bunga dalam konteks syariah dan bank syariah sendiri tidak diperbolehkan.

Beberapa stigma yang menunjukkan bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, sebab keduanya, berdasarkan stigma tersebut menganggap bahwa bank syariah juga menerapkan sistem bunga bisa dilihat pada karya Edi AH Iyubenu berjudul *Berhala-Berhala Wacana*. Melalui tulisannya, Edi memperlihatkan bahwa bank syariah tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, sebab keduanya disinyalir mengimplementasikan bunga¹². Padahal, bunga sendiri dalam sistem ekonomi Islam jelas-jelas dilarang.

Seirama dengan Edi di atas, Yusuf Hamka, seorang pengusaha kondang tanah air juga mengatakan hal yang sama. Yusuf Hamka menilai, pada ranah operasionalnya, bank syariah tidaklah berbeda dengan bank konvensional.

¹⁰ Rama, Ali. 2011. Determinants Affecting Deposit and Financing of Islamic Banks: Evidence from Indonesia, Thesis Program Master of Economics International Islamic University Malaysia (IIUM).

¹¹ Satria, M. R., & Setiani, T. (2018). Analisis Perbandingan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Konvensional Dengan Pembiayaan Murabahah (KPR) Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank BJB Dengan Bank BJB Syariah). *Amwaluna: jurnal Ekonomi dan Keuangan syariah*, 2(1), 105.

¹² Edi AH Iyubenu berjudul *Berhala-Berhala Wacana*, (Yogyakarta: IrcISoD, 2007), 113.

Kesamaan tersebut terlihat pada keduanya yang sama-sama mengimplementasikan sistem bunga.¹³

Selain dari kalangan akademik dan pengusaha kondang di atas, stigma seputar bank syariah kabupaten Jember yang menerapkan sistem bunga juga bermunculan dari kalangan masyarakat. Masyarakat yang dimaksud di sini spesifiknya merupakan beberapa nasabah BSI KCP Jember KH. Wahid Hasyim. Stigma tersebut diperoleh penulis dari hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Jl. KH. Wahid Hasyim. Palsunya, Bank Syariah Indonesia KCP Jember mengimplementasikan sistem bunga sebagaimana bank konvensional. Stigma demikian lebih detailnya bisa dilihat pada transkrip hasil wawancara dengan beberapa narasumber nasabah BSI KCP Jember KH. Wahid Hasyim di bawah berikut.

“Saya memilih BSI awalnya saya kira benar-benar patuh kepada syariat Islam. Setelah saya daftar, lah kok sama saja kayak bank-bank konvensional, sama-sama menerapkan sistem bunga.”¹⁴

“Saya melihat gak ada beda antara BSI sama bank konvensional, sama-sama ada bunganya. Cuma di BSI akadnya saja beda, praktiknya sama kayak bank konvensional.”¹⁵

Penerapan bunga pada bank syariah, sebagaimana dipersepsikan oleh kalangan akademis, pengusaha dan masyarakat biasa di atas tentu berkontradiksi dengan prinsip masalah maximizer pada bank syariah, di mana masalah maximizer di sini berorientasi pada kepatuhan dengan syariat Islam, serta pembedaan mana yang halal dan mana yang haram. Didasarkan pada stigma demikian, penting kiranya untuk melakukan suatu usaha yang

¹³ <https://m.bisnis.com/finansial/read/20210726/231/1421746/dikritik-jusuf-hamka-ini-beda-sistem-bunga-bank-konvensional-bagi-hasil-bank-syariah> diakses pada tanggal 05-10-2022.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Amruddin pada tanggal 01-10-2022.

¹⁵ Hasil wawancara dengan Rubiyanto pada tanggal 02-10-2022.

dioorientasikan untuk mengklarifikasi serta mengedukasi masyarakat, bahwa sejatinya, bank syariah dan bank konvensional berbeda secara prinsipil. Perbedaan tersebut, salah satunya bisa dilihat pada masalah *maximizer* pada bank syariah yang secara tegas berporos pada kepatuhan dengan syariat Islam, serta perbedaan mana yang halal dan mana yang haram.

Di lain sisi, stigma yang mempersepsikan praktik bunga bank pada bank syariah perlu dilakukan klarifikasi dan edukasi. Klarifikasi dan edukasi di sini, selain untuk meyakinkan masyarakat bahwa bank syariah secara operasional terbebas dari bunga juga bertujuan untuk menjaga citra bank syariah, serta loyalitas nasabah bank syariah.

Didasarkan pada duduk permasalahan di atas, penulis berinisiatif untuk melakukan kerja riset yang difokuskan untuk mengklarifikasi serta mengedukasi masyarakat, bahwa sejatinya, bank syariah dan bank konvensional sangatlah berbeda. Inisiatif kerja riset di sini diarahkan untuk meneliti implementasi masalah *maximizer* secara detail dan komprehensif. *Masalah maximizer* yang ditekankan pada penelitian ini ialah di Bank Syariah Indonesia.

Melalui implementasi masalah *maximizer* pada penelitian ini, penulis akan melakukan sebuah tinjauan terhadap keamanan para nasabah dan kenyamanan dalam memilih pembiayaan, serta menjaga konsep-konsep akad syariah. Fungsi utilitas atau kepuasan merupakan penentu apakah suatu pelayanan lebih disukai atau tidak dibandingkan dengan pelayanan yang lain. Perlu diketahui bahwa konsep *masalah maximizer* secara dasar adalah

bagaimana memaksimalkan kepentingan nasabah dalam suatu urusan. Akan tetapi secara lebih detail, *masalah maximizer* yang dibahas adalah mengenai kenyamanan nasabah, kepatuhan terhadap syariat Islam serta keamanan dan keadilan.¹⁶

Kenyamanan nasabah yang dimaksud ialah tidak terjadi tindakan yang dikhawatirkan mencederai nasabah seperti penipuan dan penyelewengan dana. Diharapkan para nasabah mendapatkan pelayanan yang ramah serta terhindar dari akad yang merugikan salah satu pihak. Maka dari itu akan tercipta kenyamanan yang dapat dirasakan pengunjung. Keadilan yang dimaksud adalah kesamarataan penerapan yang dilakukan kepada semua calon nasabah. Bahwa setiap nasabah tanpa terkecuali diwajibkan mematuhi aturan syariah demi keamanan dan kenyamanan nasabah yang lain. Oleh karena itu, BSI diharapkan terus berusaha sebaik mungkin menjaga keadilan agar tetap diterapkan.¹⁷ Adapun bank-bank syariah di jember yang bisa di buat untuk perbandingan, anantara lain :

NAMA BANK	MASLAHAH	KEUNGGULAN
KC Jember Ahmad Yani	<i>Maximizer</i>	Dapat mempertahankan nasabah yang ada, dan mamapu bersaing dengan bank yang lain.
KC Jember Trunojoyo	<i>Maximizer</i>	Mampu menjaga

¹⁶ Ningrum, R. T. P. (2018). Implementasi Aksioma Etik Praktik Financing pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah sebagai Upaya Mewujudkan Sustainable and Resposible Investment di Indonesia. WADIAH, 2(1).

¹⁷ Ibid.

		prinsip-prinsip syariah, yang menjadi keunggulan tersendiri dari bank-bank yang lain.
KCP Jember Balung	<i>Maximizer</i>	Dengan menggunakan masalah ini KCP mampu mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap bank.
KCP Kencong	<i>Maximizer</i>	Dengan masalah ini transaksi kepada konsumen menjadi transparan dan tidak membuat nasabah bingung.

Sumber : Data diolah 2022

Menarik untuk diteliti dengan anggapan masyarakat yang menyatakan bahwa penerapan bank konvensional dan bank syariah tidak jauh berbeda, memiliki kemiripan hanya perbedaan nama saja. Hal ini menunjukkan bahwa adanya sebuah anggapan masyarakat yang salah perlu sebuah strategi dari BSI sendiri agar pemikiran masyarakat tidak menyamakan antara bank syariah

dengan bank konvensional. Banyak keunggulan tersendiri ketika melakukan transaksi melalui bank syariah.

Ketertarikan peneliti memilih objek di BSI KC Jember KH. Wahid Hasyim ialah selain operasional yang diterbitkan terbilang masih baru, para nasabah antusias dan banyak yang tertarik melakukan sistem akad yang ada di BSI. Pada perayaan memperingati hari pelanggan BSI KC Jember melakukan transformasi bank *go digital*, hal ini tentu menjadi sebuah tantangan yang harus dihadapi, sehingga BSI berupaya menjadi *beyond banking* melalui berbagai aplikasi yang memudahkan nasabah mengakses layanan finansial melalui *BSI Mobile*. Pengembangan ekosistem digital produk dan fitur *BSI Mobile* akan terus dilanjutkan, dalam waktu dekat diharapkan *BSI Mobile* dapat dimanfaatkan nasabah dan masyarakat luas untuk mengakses pembiayaan. Sebagai super apps *BSI Mobile* menyediakan tidak hanya layanan perbankan atau transaksi finansial namun juga aktivitas yang berkaitan dengan gaya hidup sehari-hari nasabah.¹⁸

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengambil topik penelitian "Implementasi Masalah maximizer pada Bank Syariah Indonesia KC Jember KH. Wahid Hasyim".

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti dapat menentukan fokus permasalahan yang ada pada penelitian ini. Berikut merupakan fokus permasalahan penelitian ini.

¹⁸ Lintang Anis Bena Kinanti, "BSI Kantor Cabang Jember Peringati Hari Pelanggan" <https://radarjember.jawapos.com/sinergi/05/09/2021/bsi-kantor-cabang-jember-peringati-hari-pelanggan/2/>, diakses pada tanggal 10 Juni 2022

1. Implementasi masalah maximizer pada Bank Syariah Indonesia KC Jember KH. Wahid Hasyim.

C. Fokus penelitian

1. Bagaimanakah implementasi masalah maximizer pada Bank Syariah Indonesia KC Jember KH. Wahid Hasyim?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini selaras dengan fokus penelitian yang ada. Berikut merupakan tujuan penelitian ini.

1. Untuk mendeskripsikan Implementasi masalah maximizer pada Bank Syariah Indonesia KC Jember KH. Wahid Hasyim?

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya adalah manfaat teoritis dan praktis. Berikut merupakan penjelasan manfaat dari keduanya:

1. Aspek Teoritis

Manfaat teoritis secara langsung dapat dipraktikkan untuk para akademisi, sehingga bisa memberikan kontribusi pikiran kepada para pihak terkait yang membutuhkan, baik bagi civitas akademika maupun bagi peneliti sendiri. Selain itu, secara teoritis penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan rujukan atau referensi masyarakat umum mengenai permasalahan masalah maximizer pada Bank Syariah Indonesia..

Bagi peneliti, penelitian ini memiliki manfaat praktis yakni meningkatkan pengetahuan dan wawasan dalam permasalahan *masalah maximizer* di Bank Syariah Indonesia yang baru berdiri. Kemudian manfaat

bagi akademisi adalah bisa digunakan untuk mengevaluasi teori yang ada dan menyesuaikannya dengan kondisi aktual. Manfaat bagi praktisi adalah dapat menambah eksistensi Bank Syariah Indonesia dan membina hubungan kemitraan antara Bank Syariah Indonesia dengan Institut Agama Islam Negeri Jember.

F. Definisi Istilah

1. Masalah maximizer

Perlu diketahui bahwa konsep masalah maximizer secara dasar adalah bagaimana memaksimalkan kepentingan pelanggan (nasabah) dalam suatu urusan. Akan tetapi secara lebih detail, masalah maximizer yang dibahas adalah mengenai kenyamanan nasabah dalam bertransaksi, kepatuhan terhadap syariat Islam serta keamanan dan keadilan.

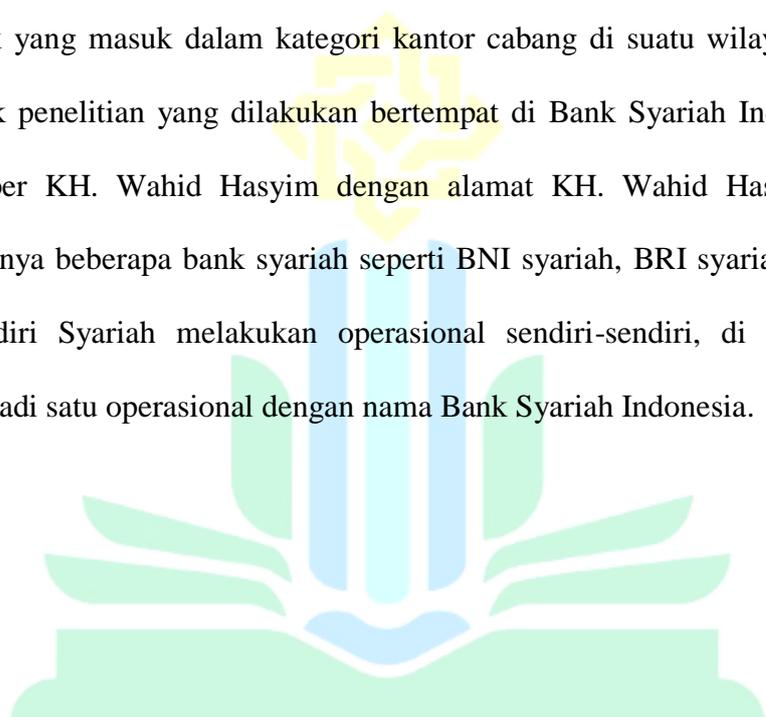
Kenyamanan nasabah yang dimaksud ialah pelayanan yang baik, etika dalam bersikap dan menjaga komunikasi serta memberikan fasilitas yang memuaskan terhadap nasabah. Karena pihak Bank Syariah Indonesia memfilter nasabah yang hendak masuk dan diberikan arahan langsung apa yang menjadi kebutuhan dari pihak nasabah itu sendiri, setiap permintaan yang berbeda pastinya pelayanan yang diberikan juga berbeda, sehingga perlu di filter. Oleh karena itu tercipta kenyamanan yang dirasakan pengunjung.

Keadilan yang dimaksud adalah kesamarataan penerapan yang dilakukan kepada semua nasabah tanpa pandang bulu. Bahwa setiap nasabah tanpa terkecuali diwajibkan mematuhi aturan syariah demi

keamanan dan kenyamanan nasabah yang lain. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia berusaha sebaik mungkin menjaga agar keadilan tetap diterapkan.

2. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia yang dimaksud dalam penelitian ini ialah Bank yang masuk dalam kategori kantor cabang di suatu wilayah. Hal ini objek penelitian yang dilakukan bertempat di Bank Syariah Indonesia KC Jember KH. Wahid Hasyim dengan alamat KH. Wahid Hasyim. Awal mulanya beberapa bank syariah seperti BNI syariah, BRI syariah dan bank Mandiri Syariah melakukan operasional sendiri-sendiri, di tahun 2021 menjadi satu operasional dengan nama Bank Syariah Indonesia.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

Pada Kajian Pustaka terdapat dua sub bab yaitu penelitian terdahulu dan kajian teori. Berikut merupakan penjelasan dari keduanya:

1. Penelitian terdahulu

No	Nama Pengarang dan tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Manilet, Aisa. (2015).	Kedudukan Masalah dan Utility Dalam Konsumsi (Masalah Versus Utility).	<p>1. Tujuan konsumsi adalah untuk memaksimalkan masalah, bukan kepuasan. Masalah adalah kebaikan yang dirasakan seseorang bersama pihak lain. Sedangkan <i>utility</i> merupakan kepuasan yang dirasakan seseorang yang bisa jadi kontradiktif dengan kepentingan orang lain. Jadi, masalah dan <i>utility</i> sama-sama menjadi tujuan dan dapat tercapai ke duanya dengan tidak mendatangkan mudarat.</p> <p>2. Paradigma ekonomi konvensional perilaku</p>

			<p>konsumen didasari pada prinsip-prinsip dasar utilitarianisme dan rasionalitas semata. Prinsip ini menuntut adanya perkiraan dan pengetahuan mengenai akibat yang dilakukan. Prinsip ini mendorong konsumen untuk memaksimalkan nilai guna dengan usaha yang paling minimal dengan melupakan nilai-nilai kemanusiaan. Akibatnya tercipta individualisme dan <i>self interest</i>. Maka keseimbangan umum tidak dapat dicapai dan terjadilah kerusakan di muka bumi. Sedangkan perilaku konsumen Islami didasarkan atas rasionalitas yang disempurnakan dan mengintegrasikan keyakinan dan kebenaran yang melampaui rasionalitas manusia yang sangat terbatas berdasarkan</p>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			Alquran dan Sunnah. Islam memberikan konsep pemuasan kebutuhan dibarengi kekuatan moral, ketiadaan tekanan batin dan adanya keharmonisan hubungan antara sesama.
2	Ghufron, M. I. (2017). ¹⁹	Konsep masalah maximizer pada hotel syariah perspektif etika bisnis Islam.	Konsep masalah maximizer yang terdapat pada hotel syariah tidak semuanya mematuhi konsep tersebut, melainkan ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan keamanan dan keadilan dalam tahap operasional hotel syariah.
3	Liling, Anwar. (2019).	Konsep Utility Dalam Perilaku Konsumsi Muslim.	Dalam konsumsi, manusia diberi kebebasan untuk melakukan konsumsi. Namun didalam kebebasannya itu ada batasan-batasan seperti: larangan boros, bermegah-megahan, menghamburkan uang untuk sesuatu

¹⁹ Ghufron, M. I. (2017). Konsep masalah maximizer pada hotel syariah perspektif etika bisnis Islam. Jurnal Islam Nusantara, 1(2).

		 <p data-bbox="335 1377 1332 1624">UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER</p>	<p>yang banyak mudharatnya.</p> <p>Konsumsi secara umum adalah pemakaian dan penggunaan barang-barang dan jasa seperti pakaian, makanan, minuman, rumah, peralatan rumah tangga, kendaraan, alat-alat hiburan, media cetak dan elektronik, jasa konsultasi umum, belajar/kursus, dan lain sebagainya.</p> <p>Konsep konsumsi dalam Islam sangat berbeda dengan konsep konsumsi pada teori konvensional pada umumnya, yaitu konsumsi suatu barang/jasa dapat diukur melalui anggaran seseorang, semakin besar anggaran/pendapat maka akan semakin besar tingkat konsumsi untuk mencapai kepuasan (<i>maximum utility</i>), dan sebaliknya semakin berkurang</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>pendapatan/anggaran seseorang maka akan semakin kecil tingkat konsumsinya. Didalam konsumsi ekonomi Islam tujuan utama konsumsi ialah untuk memaksimalkan Maslahah(Kebaikan) bukan memaksimalkan Kepuasan (Maximum utility). Karna dalam konsep konsumsi dalam ekonomi Islam adanya batasan-batasan dalam mengkonsumsi suatu barang/jasa yang sudah diatur sangat jelas dalam Al-Qur'an dan Hadist dalam berperilaku konsumsi yang dibenarkan dalam ekonomi Islam, dimana tujuan dari setiap konsumsi ialah masalah dan berkah berupa pahala maka konsumen tersebut tidak memberlakukan law of diminishing marginal utility.</p>
4	Hardi, Eja	Etika Produksi	Kegiatan produksi dalam

	Armaz. (2020).	Islami: Masalah dan Pemaksimalan Keuntungan.	konteks ilmu ekonomi konvensional dan ilmu ekonomi Islam harus melakukan sinergitas. Dalam rangka mencapai kemapanan teori tentang produksi, pemaksimalan keuntungan adalah akhir kegiatan produksi idealnya harus diiringi dengan nilai Islam. Konsep masalah pada teori produksi ekonomi Islam yang sarat dengan nilai-nilai Islam: barokah; masalah; falah bersinergi dengan teori produksi ilmu konvensional.
5	Ardiansyah, R. (2021). ²⁰	Analisis penerapan konsep masalah maximizer di Hotel Amanah Surabaya	“Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat indikator yang terdapat pada <i>masalah maximizer</i> secara keseluruhan telah diterapkan oleh hotel Amanah Surabaya. Kenyamanan pelanggan hotel diimplementasikan kepada

²⁰ Ardiansyah, R. (2021). Analisis penerapan konsep masalah maximizer di Hotel Amanah Surabaya (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).

			<p>fasilitas dan pelayanan yang baik, kepatuhan terhadap syariat Islam mengacu kepada prinsip etika bisnis Islam dan sudah menjalankan perilaku bisnis sesuai dengan prinsip syariah namun masih ada yang belum begitu maksimal dalam penerapannya, pada bagian pemasaran masih belum mengikuti berkembangnya zaman, akun media sosial kurang bisa dimanfaatkan dengan baik, keamanan dan keadilan merupakan penerapan <i>Maqasid</i> syariah yang memiliki makna pemeliharaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan dan harta, serta penerapan halal dan haram di Hotel Amanah Surabaya sudah diterapkan”</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6	Ritonga, N., & Sinaga, R. V. I. (2021). ²¹	Peran Perbankan Syariah terhadap UMKM Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Medan).	Penelitian ini dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia KC Ahmad Yani Medan turut menyalurkan program pemerintah yaitu Kredit Usaha Rakyat (KUR) untuk mendorong pelaku UMKM pada masa pandemi Covid-19, dengan membantu nasabah yang sudah mendapatkan pencairan dana pembiayaan sebelum pandemi dengan memberikan relaksasi atau keringanan membayar angsuran.
7	Astuti, I. D., & Kabib, N. (2021). ²²	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah Indonesia dan Malaysia.	Hasil penelitian yang telah dilakukan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi profitabilitas bank syariah Indonesia dan Malaysia periode 2014-2019 sehingga diambil kesimpulan meliputi CAR

²¹ Ritonga, N., & Sinaga, R. V. I. (2021). Peran Perbankan Syariah terhadap UMKM Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Medan). *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 6(2), 238-248.

²² Astuti, I. D., & Kabib, N. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah Indonesia dan Malaysia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1053-1067.

			<p>berpengaruh negatif serta tidak signifikan terhadap profitabilitas (ROA). Memiliki arti jika CAR turun tidak akan berpengaruh terhadap profitabilitas. BOPO berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap ROA. Memiliki arti jika BOPO naik tidak akan berpengaruh terhadap profitabilitas. FDR berpengaruh positif serta tidak signifikan terhadap ROA. Memiliki arti jika nilai FDR naik tidak akan berpengaruh terhadap profitabilitas. NPF berpengaruh positif serta signifikan dalam memoderasi CAR terhadap ROA. Memiliki arti jika nilai FDR yang dimoderasi oleh NPF naik maka akan menaikkan profitabilitas. NPF berpengaruh negatif serta signifikan dalam memoderasi</p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>BOPO terhadap ROA. Memiliki arti jika nilai BOPO yang dimoderasi NPF turun maka akan menaikkan profitabilitas. NPF berpengaruh negatif serta signifikan dalam memoderasi FDR terhadap ROA. Memiliki arti jika nilai FDR yang dimoderasi oleh NPF turun maka akan menaikkan profitabilitas.</p>
8.	<p>Widianita, Rika., Anisah, Ariyu., Nurani, Khadijah. (2021).</p>	<p>Maksimum Masalah Dalam Pengeluaran Konsumsi.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan, konsumen muslim Bukittinggi telah memaksimalkan masalah dalam pengeluaran konsumsi dengan mengkonsumsi barang yang halal, kemudian tidak berlebihan dalam konsumsi, serta melakukan konsumsi sosial untuk akhirat dengan membantu orang lain yang membutuhkan melalui zakat, infak dan sedekah.</p>

9.	Nasir, Munawir, Muh Haerdiansyah Syahnur, and Mutmainnah Hasan.(2022) ²³	"Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus: PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC Makassar 2)."	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Organizational Citizenship Behavior (OCB) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Makassar 2. Adanya perilaku sukarela untuk menolong pekerjaan orang lain, maka menurunkan Turnover Intention di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Makassar 2. Dan Kepuasan Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Turnover Intention di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Makassar 2. Semakin tinggi Kepuasan Kerja karyawan, maka semakin rendah tingkat Turnover Intention di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Makassar 2.
----	-------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sumber: Data di olah 2022

²³ Nasir, M., Syahnur, M. H., & Hasan, M. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus: PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC MAKASSAR 2). JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 9(1).

Saya memilih 10 penelitian terdahulu di atas sebagai pembandingan antara data yang peneliti teliti dengan penelitian terdahulu sama atau tidak, dan juga menjadi acuan untuk melengkapi data yang kurang dari peneliti dapatkan.

B. Kajian teori

1. Masalah maximizer

Masalah maximizer ialah suatu hal yang bisa dicapai dengan terpenuhinya paling tidak perkara-perkara *dharuriyat*, dimudahkan dengan memenuhi masalah *hajiyyat* serta diperindah dengan masalah *tahsiniyat*, hingga bank syariah dalam menentukan ketetapan serta peraturan dan konsep syariah yang hendak dijalankannya wajib mencermati poin di atas tersebut. Bank syariah dalam melaksanakan usahanya wajib terus memprioritaskan masalah *dharuriyat* sebagai wujud nyata dalam penegakan masalah. Bank syariah harus dapat melindungi syariat Islam untuk staf ataupun tamunya, melindungi ide dengan tidak mempublikasikan privasi dari masing-masing nasabah, melindungi diri dengan tidak melakukan transaksi yang haram seperti terjadinya riba, melindungi generasi dengan berbagi ketentuan yang melarang sebuah transaksi.²⁴ Pengelolaan bank syariah yang bisa ditingkatkan yakni meliputi kenyamanan nasabah, kepatuhan terhadap syariat Islam, keamanan dan keadilan serta penerapan halal-haram dalam pengelolaannya.

²⁴ Janitra, Muhammad Rayhan. (2017). Hotel syariah konsep dan penerapan. PT Raja Grafindo Persada.

a. **Kenyamanan Pelanggan**

Kenyamanan pelanggan merupakan suatu pemberian fasilitas kepada masyarakat terhadap nasabah, objek yang ada dengan mengedepankan tatanan hukum secara syariah. Salah satu kenyamanan dalam fasilitas bank tentunya tersedia pelayanan yang ramah, petunjuk yang jelas, selain itu adanya pengambilan uang dan penarikan uang berupa ATM.²⁵

b. **Kepatuhan Terhadap Syariat Islam**

Kepatuhan Syariah Islam berpacu pada etika bisnis Islam, tentunya mengedepankan pelayanan secara syariah. Pelayanan berdasarkan Etika Bisnis Islam memberikan paradigma bisnis dalam sistem etika bisnis Islam. Paradigma bisnis adalah gugusan pikir atau cara pandang tertentu yang dijadikan sebagai landasan bisnis baik sebagai aktifitas maupun entitas. Paradigma bisnis Islam dibangun dan dilandasi oleh faktor-faktor berikut:²⁶

c. **Kesatuan**

Konsep kesatuan disini adalah kesatuan sebagaimana dalam konsep tauhid yang memadukan keseluruhan aspek-aspek kehidupan muslim, baik dalam ekonomi, politik, sosial, maupun agama. Tauhid hanya dianggap sebagai keyakinan Tuhan hanya satu. Tetapi tauhid adalah sistem yang harus dijalankan dalam mengelola kehidupan ini.

²⁵ Juliyani, E. (2016). Etika Bisnis dalam Perspektif Islam. Jurnal Ummul Qura, 7(1), 63-74.

²⁶ Ibid.

Berdasarkan konsep ini maka pelaku bisnis dalam melakukan aktivitas bisnisnya tidak akan melakukan:²⁷

- 1) Diskriminasi antara pekerja, penjual, pembeli, mitra kerja atas dasar pertimbangan ras, warna kulit, jenis kelamin atau agama.
- 2) Terpaksa dipaksa melakukan praktik mal bisnis karena hanya Allah lah yang semestinya ditakuti dan dicintai.
- 3) Menimbun kekayaan atau sereakah karena hakikatnya kekayaan adalah amanat Allah.

d. Keseimbangan

Dalam beraktivitas di dunia kerja dan bisnis, Islam mengharuskan untuk berbuat adil. Pengertian adil dalam Islam diarahkan agar hak orang lain harus di tempatkan sebagaimana mestinya (sesuai dengan aturan syariah). Karena orang yang adil lebih dekat dengan ketakwaan. Bahwa keseimbangan hidup di dunia dan akhirat harus diutamakan oleh para pembisnis muslim. Oleh karenanya, konsep keseimbangan berarti menyerukan kepada para pengusaha muslim untuk bisa merealisasikan tindakan-tindakan (dalam bisnis) yang dapat menempatkan dirinya dan orang lain dalam kesejahteraan duniawi dan keselamatan akhirat.²⁸

e. Kehendak Bebas

Hal yang terkait dengan kemampuan manusia untuk bertindak tanpa paksaan dari luar. Kehendak bebas juga tidak terlepas dari posisi manusia sebagai KhalifatuAllah di muka bumi. Manusia di beri

²⁷ Amalia, F. (2014). Etika Bisnis Islam: Konsep dan Implementasi pada Pelaku Usaha Kecil. Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah, 6(1), 133-142.

²⁸ Ibid.

kehendak bebas untuk mengendalikan kehidupannya dengan tanpa mengabaikan kenyataan sepenuhnya dan dituntun oleh hukum yang telah di ciptakan oleh Allah swt. Kemudian dia diberi kemampuan untuk berfikir dan membuat keputusan untuk memilih apa jalan hidup yang diinginkan dan yang paling penting untuk bertindak berdasarkan aturan apa yang dipilih. Seperti halnya dalam bermuamalah, kebebasan dalam menciptakan mekanisme pasar memang diharuskan dalam islam dengan tidak ada pendzaliman, *maysir*, *gharar* dan riba. Dengan demikian, kebebasan berhubungan erat dengan kesatuan dan kesetimbangan.²⁹

f. Pertanggung Jawaban

Dalam dunia bisnis, pertanggung jawaban dilakukan kepada dua sisi yakni sisi vertikal (kepada Allah swt) dan sisi horizontalnya kepada sesama manusia. Seorang muslim harus meyakini bahwa Allah selalu mengamati perilakunya dan akan harus di pertanggung jawabkan semua tingkah lakunya kepada Allah di hari akhirat nanti. Sisi horizontalnya kepada manusia atau kepada konsumen. Tanggung jawab dalam bisnis harus di tampilkan secara transparan (keterbukaan), kejujuran, pelayanan yang optimal dan berbuat yang terbaik dalam segala urusan.³⁰

g. Kebenaran, Kebajikan dan Kejujuran

Kebenaran adalah nilai yang dijadikan dasar dan tidak bertentangan dengan ajaran Islam. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku yang benar. Kebijakan adalah sikap yang baik dan yang merupakan tindakan memberi

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

keuntungan bagi orang lain. Sedangkan kejujuran adalah sikap jujur dalam semua proses bisnis yang dilakukan tanpa adanya penipuan.³¹

Dalam etika bisnis Islam Terdapat sejumlah perbuatan yang dapat menunjang para pembisnis muslim yaitu kemurahan hati, motif pelayanan yang baik, dan kesadaran akan adanya Allah swt dan aturan yang menjadi prioritas. Dalam pandangan Islam sikap ini sangat dianjurkan dalam berbisnis. Dari sikap kebenaran, kebijakan dan kejujuran maka suatu bisnis secara otomatis akan melahirkan persaudaraan. Persaudaraan kemitraan antara pihak yang berkepentingan dalam bisnis yang saling menguntungkan tanpa adanya kegiatan dan penyesalan sedikitpun. Dengan demikian kebenaran, kebijakan dan kejujuran dalam semua proses bisnis akan dilakukan secara transparan. Al Quran menegaskan agar dalam bisnis tidak dilakukan yang mengandung kebatilan, kerusakan, dan kedzaliman. Sebaliknya harus dilakukan dengan kesadaran dan sukarela.³²

h. Toleransi Dan Keramah-Tamahan

Dalam Islam berbisnis tidak sekedar memperoleh keuntungan materi semata, tetapi juga menjalin hubungan humoris yang pada gilirannya menguntungkan kedua belah pihak, karena kedua belah pihak harus mengedepankan toleransi. Ramah merupakan sifat terpuji yang dianjurkan oleh agama Islam untuk siapa saja dan kepada siapa saja. Dengan ramah, maka banyak orang yang suka dan dengan ramah banyak pula orang yang senang. Karena ramah merupakan bentuk aplikasi dari

³¹ Ibid.

³² Juliyani, E. (2016). Etika Bisnis dalam Perspektif Islam....

kerendahan hati seseorang. Bentuk-bentuk toleransi dan keramahan yaitu tidak menaikkan keuntungan yang melampaui batas kewajaran menerima kembali dalam batas tertentu barang yang dijualnya jika pembeli merasa tidak puas dengannya. Oleh karena itu dengan bersifat ramah dan toleransi dalam transaksi jual beli dapat membuat konsumen senang dan betah atau bahkan merasa tenang jika bertransaksi.³³

i. Keterbukaan dan Kebebasan

Kesediaan pelaku bisnis untuk menerima pendapat orang lain yang lebih benar serta menghidupkan potensi dan inisiatif yang kreatif dan positif. Tidak hanya dengan keterbukaan, seorang pembisnis haruslah menjalin kerjasama dalam membagi beban dan memikul tanggung jawab tanpa ada diskriminasi diantara pelaku bisnis.³⁴

j. Keamanan dan Keadilan

Keamanan dan Keadilan dapat di kategorikan dalam bentuk *Maqasid* syariah, beberapa perlindungan yang harus dijaga dan diletakkan pada tempatnya.

Maqasid daruriyyah meliputi pemeliharaan terhadap agama (*din*), jiwa (*nafs*), akal (*'aql*), keturunan (*nasab*), dan harta (*mal*).

1) Memelihara Agama (*Hifz al-Din*)

Memelihara agama dalam tingkat *Al-Daruriyah* yaitu memelihara dan melaksanakan kewajiban keagamaan yang masuk dalam peringkat primer, seperti melaksanakan shalat lima waktu.

³³ Amalia, F. (2014). Etika Bisnis Islam: Konsep dan Implementasi pada Pelaku Usaha Kecil...

³⁴ Ibid.

Kalau shalat itu diabaikan, maka akan terancam eksistensi agama.³⁵

Tujuan dari pemeliharaan agama sebagai wujud penyerahan diri ke dalam agama Allah dan syari'at yang terdapat dalam agama tersebut berdasarkan wahyu yang diturunkan melalui Rasul-Nya SAW yang mengandung nilai keimanan, ketauhidan dan seluruh aspek syari'at lainnya.

Adapun ayat al-Qur'an yang merujuk kepada kemaslahatan dalam menjaga agama, firman Allah Swt:

وَمَنْ يَبْتَغِ غَيْرَ الْإِسْلَامِ دِينًا فَلَنْ يُقْبَلَ مِنْهُ وَهُوَ فِي الْآخِرَةِ مِنَ الْخَاسِرِينَ (٨٥)

Artinya: "Barangsiapa mencari agama selain agama Islam, Maka sekali-kali tidaklah akan diterima (agama itu) daripadanya, dan Dia di akhirat Termasuk orang-orang yang rugi."

Berdasarkan ayat di atas memiliki makna bahwa memelihara agama merupakan unsur yang paling penting dari syariat Islam, menjaga ibadah, nilai ketauhidan dan hukum dari berbagai ketentuan yang dilarang oleh Allah swt, bid'ah dan kekufuran serta hal-hal lain yang bisa merusak nilai keagamaan tersebut.

2) Memelihara Jiwa (*Hifz al-Nafs*)

Memelihara jiwa memiliki makna memelihara semua hak jiwa untuk selamat, sehat, hidup, terhormat dan hak-hak lain yang berkaitan dengan hak diri. Memelihara jiwa dalam tingkat Al-

³⁵ Hafidhuddin, D. dan H. T. (2003). Manajemen Syariah dalam Praktik. Gema Insani Press.

Daruriyah seperti memenuhi kebutuhan pokok berupa makanan untuk mempertahankan hidup.³⁶

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ
وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا (٧٠)

Artinya: “dan Sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan.”

Berdasarkan ayat tersebut pemeliharaan jiwa memiliki ruang lingkup segala kebutuhan pokok yang dibutuhkan untuk mempertahankan hidup, hal ini dapat dilihat berdasarkan banyaknya ketentuan Allah swt untuk memenuhi hak-hak dasar manusia, seperti larangan membunuh dan adanya *qishash* sebagai upaya untuk menanggulangi terjadinya pembunuhan.

Makna dari pemeliharaan jiwa bukan hanya meliputi adanya perlakuan hukum *qishah*, melainkan larangan menyakiti orang lain, kehotmatan manusia, dan adanya hak manusia untuk hidup bahagia, seperti halnya pernikahan memicu kedua mempelai calon suami istri hidup bahagia sesuai dengan pilihannya.

3) Memelihara Akal (*Hifz al-`Aql*)

Memelihara akal ialah salah satu tujuan dari syariat Islam, sehingga keberadaannya menjadi syarat taklif dalam menjalankan agama ini. Upaya pemeliharaan akal ini terlihat dari kewajiban untuk menuntut ilmu yang merupakan modal utama dalam memelihara kesehatan akal, selai itu Islam juga melarang untuk

³⁶ Hafidhuddin, D. dan H. T. (2003). Manajemen Syariah dalam Praktik. Gema Insani Press.

meminum yang memabukkan hingga menyebabkan merusak akal. Memelihara akal dalam tingkat *al-Daruriyah* seperti diharamkan meminum minuman keras karena berakibat terancamnya eksistensi akal.³⁷

4) **Memelihara Keturunan (*Hifz al-Nasb*)**

Memelihara keturunan merupakan bagian dari tujuan dasar syari'at islam, dengan menjaga garis keturunan (reproduksi) yang sesuai dengan garis syariat islam, yaitu dengan adanya aturan pernikahan yang menata hubungan suami istri yang sah secara *syar'iy*. dalam tingkat *Al-Daruriyah* seperti disyariatkan nikah dan dilarang berzina.³⁸

5) **Memelihara Harta (*Hifz al-Mal*)**

Memelihara harta dalam tingkat *Al-Daruriyah* seperti syariat tentang tata cara pemilikan harta dan larangan mengambil harta orang dengan cara yang tidak sah.³⁹

k. Penerapan Halal Dan Haram

Halal dan Haram merupakan hukum yang mengatur antara diperbolehkan untuk dilakukan dan dilarang untuk dikerjakan. Halal dan Haram pastinya diberlakukan dalam penerapan transaksi yang sesuai konteks syariah seperti melakukan transaksi tanpa bunga.

³⁷ Ibid.

³⁸ Ibid.

³⁹ Printianto, I., Tyas, D. W., & Annisa, R. N. (2019). The Implementation of Sharia Principles Concept of Hotels: Unisi Hotel, Yogyakarta. 259(Isot 2018), 265

Sedangkan penerapan konteks yang haram biasanya adanya penarikan bunga, transaksi riba dan penipuan yang berkedok investasi.

2. Perilaku Produsen

a. Pengertian Perilaku Produsen

Perilaku adalah suatu perkataan, tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang yang dapat digambarkan dan diamati oleh orang lain yang melakukannya.⁴⁰ Produsen merupakan orang yang bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan produksi untuk menghasilkan barang yang akan dijual dan dipasarkan kepada konsumen dengan tujuan mendapatkan keuntungan.⁴¹ Perilaku produsen adalah sikap pengusaha dalam melakukan kegiatan produksi barang atau jasa.⁴²

Perilaku produsen menurut Muhammad merupakan suatu tindakan yang dilakukan produsen untuk memenuhi kebutuhan dengan cara menghasilkan produk dengan biaya yang paling sedikit dan menggunakan faktor-faktor maupun variabel yang memiliki pengaruh kuat didalamnya.⁴³ Sedangkan dalam ekonomi Islam, perilaku produsen menurut Khaf dalam penelitian yang dilakukan oleh Sri

⁴⁰ Vinna Sri Yunairti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*, (Bandung:CV Pustaka Setia, 76).

⁴¹ Sudaryono, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Pemasaran*, (Jakarta: Pusat Lentera Ilmu Cendekia, 2014), 14.

⁴² Ermawati Usman, "Perilaku Produsen dalam Etika Bisnis Islam (Suatu Upaya Perlindungan Konsumen)", *Jurnal Hunafa*, 4(3), 2007, 210.

⁴³ Muhammad, *Ekonomi Mikro dalam Perspektif Islam*, (Yogyakarta: BPFE Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 2004), 256.

Laksmi ialah kegiatan manusia yang memiliki tujuan untuk memperbaiki kesejahteraan dalam dunia maupun akhirat.⁴⁴

Agama Islam menganjurkan umatnya untuk melakukan produksi dan berperan dalam berbagai aktivitas ekonomi. Seluruh pekerjaan di dunia merupakan sebagai bentuk bagian dari jihad dan ibadah. Pada masa Rasulullah SAW, beliau tidak membatasi sahabatnya untuk berkreasi dan meninggalkan keterampilannya, karena pada dasarnya keterampilan akan menghasilkan manfaat bagi diri sendiri dan mencapai kemaslahatan umat.⁴⁵

Dengan keyakinan tentang kepemilikan absolute dari Allah SWT, konsep produksi dalam Islam tidak hanya memiliki motif untuk memaksimalkan keuntungan dunia saja tetapi sangat lebih penting untuk keuntungan akhirat. Seperti halnya dalam surat Al-Qasas ayat

وَأَبْتَعِ فِي مِمَّا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۗ
وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ
الْمُفْسِدِينَ

"Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan."⁴⁶

⁴⁴ Sri Laksmi Pardanawati, "Perilaku Produsen Islam", Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 1(1), 2015, 38

⁴⁵ Ika Yunia Fauziah, *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam Perspektif Maqashid al-Syari'ah*, (Jakarta: Kencana Prenia Media Group, 2014), 117.

⁴⁶ Litbang, Alquran dan..., 567.

Motif ekonomi dalam Islam tidak sepenuhnya menentang setiap orang untuk melakukan suatu proses produksi guna mencapai sebuah keuntungan, karena di dalam Islam selalu menjelaskan tentang seluruh nilai moral dan utilitas untuk manusia. Islam selalu mengajarkan jika sebaik-baiknya orang ialah yang bermanfaat untuk orang lain. Dengan demikian berusaha dan bekerja memiliki peran penting dalam Islam, dapat dibayangkan apabila orang tidak memiliki pekerjaan, tidak bekerja, atau tidak melakukan kegiatan produksi maka akan sulit untuk memberikan manfaat bagi orang lain.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku produsen ialah suatu perilaku atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang ataupun organisasi dalam kegiatan pengaturan produksi mulai dari pemilihan bahan baku hingga menghasilkan produk yang memiliki kualitas dan mutu yang tinggi serta dapat diterima oleh para konsumen.

b. Macam-Macam Perilaku Produsen

Perilaku produsen merupakan kegiatan pengaturan seluruh hasil produksi dapat diterima masyarakat dan hasil produksi dari penjualan akan menghasilkan keuntungan besar. Perilaku produsen dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- 1) Perilaku negatif yaitu sikap atau tindakan yang diambil oleh seorang produsen untuk menjalankan seluruh kegiatan produksi yang memberikan berbagai dampak negatif atau merugikan pihakpihak di sekitar.

2) Perilaku positif yaitu sikap atau tindakan yang diambil oleh seorang produsen untuk menjalankan seluruh kegiatan produksi yang memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak lain. Seorang produsen akan mencapai keberhasilan jika dapat bekerja dengan baik, berperilaku yang positif, tidak merugikan orang lain maupun lingkungan sekitar, dengan demikian daya produksi dan konsumsi akan mengalami kestabilan.⁴⁷

Pemasaran juga penting dilakukan dengan merujuk pada sebuah proses untuk melakukan pertukaran dengan cara memberikan kepuasan dan memenuhi keinginan seseorang dengan berinteraksi langsung terhadap pasar. Dalam artian pertukaran sendiri merupakan sebuah kegiatan dimana penjual mencari pembeli hingga mencari kebutuhan konsumen dan mempromosikan langsung kepada konsumen, mempromosikan produk dan mendistribusikan produk hingga sampai pada para konsumennya dengan harga yang telah ditetapkan sebelumnya.⁴⁸

c. Prinsip Dasar Perilaku Produsen

Terdapat landasan untuk perilaku produsen sebagai perwujudan dari *Islamic Man*, yaitu:⁴⁹

1) Memegang Prinsip Efisiensi

⁴⁷ Darmiyati Zuchdi, "Pembentukan Sikap", Jurnal Cakrawala Pendidikan, 14,(3), 1995, 52.

⁴⁸ Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003),7.

⁴⁹ Dede Nurohman, *Memahami Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Teras, 2011), 113.

Produsen harus mampu menerapkan prinsip efisiensi dalam seluruh kegiatan produksi. Ketika produsen terlalu banyak memproduksi melebihi kapasitas yang diinginkan para konsumen, maka produk akan menjadi sia-sia.

2) Produsen Harus Inovatif, Proaktif Dan Kreatif

Produsen wajib inovatif, proaktif, dan inovatif dalam membuat produk tidak sekedar barang yang biasa dibutuhkan para konsumen. Kreativitas sedikit dibatasi oleh nilai-nilai Islam yang memiliki tujuan untuk mendidik konsumen juga harus diperhatikan oleh produsen.

3) Orientasi Dalam Pembuatan Produk

Kaidah Islam menganjurkan supaya produk yang dikonsumsi masyarakat mengandung kemanfaatan bagi seluruh umat sehingga orientasi yang dilakukan oleh produsen tidak hanya mencari keuntungan tetapi juga mencari ketenteraman hidup dalam dunia maupun akhirat.

4) Menjaga Keramahan Lingkungan

Kegiatan produksi harus memperhatikan lingkungan sekitar, serta memastikan bahan-bahan yang digunakan dalam proses kegiatan produksi sampai pembuangan limbah tidak menyebabkan lingkungan tercemar bahkan rusak.

5) Memprediksi Dan Mengantisipasi Dampak Negatif Dari Kegiatan Produksi

Kegiatan produksi harus dilakukan sangat berhati-hati dalam mempertimbangkan segala hal yang akan diproduksi. Produsen harus mempersiapkan bahan yang memiliki kualitas yang baik, memantau proses produksi, melakukan uji medis maupun teknis, mempersiapkan tenaga-tenaga ahli sesuai bidangnya, melakukan uji coba untuk memastikan bahwa produk yang dibuat tidak akan membahayakan para konsumen, dan memberikan informasi produk seperti aturan pakai, efek samping, tanggal kadaluarsa serta peringatan-peringatan lain yang menjadi pengetahuan dasar bagi konsumen sebelum menggunakan produk.⁵⁰

Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa prinsip dasar perilaku produsen sebagai perwujudan dari Islamic Man harus memegang prinsip efisiensi dalam seluruh kegiatan konsumsi, sebagai produsen harus inovatif, proaktif, dan kreatif, melakukan orientasi dalam pembuatan produk, menjaga keramahan lingkungan, dan memprediksi serta mengantisipasi dampak negatif dari kegiatan produksi.

Dewasa ini perkembangan dunia bisnis moderen dituntut agar peran produsen dapat menunjang kemajuan bisnis yang dijalankan. Perkembangan suatu bisnis dapat dilihat dengan maju atau mundurnya suatu bisnis tersebut yang biasanya ditentukan

⁵⁰ Ibid, 114.

oleh apa yang dilakukan produsen dalam menentukan produksi maupun distribusi hingga sampai pada tangan konsumen.

d. Ciri-Ciri Perilaku Produsen Dalam Islam

Ciri-ciri perilaku produsen yang harus dimiliki oleh setiap produsen menurut Islam, yaitu:

- 1) Selalu taat dan menghindari proses kegiatan produksi serta jenis yang diharamkan dalam Islam.
- 2) Mendorong ukhuwah (solidaritas) antar produsen, tetap menjunjung tinggi syariat-syariat Islam ketika bersaing dalam memproduksi barang ataupun jasa.
- 3) Seorang produsen tidak boleh melanggar kontrak ataupun janji demi meraup keuntungan yang lebih besar, maka seorang produsen harus selalu sesuai kontrak dan selalu menepati janji.
- 4) Produsen harus memikirkan dan melakukan kegiatan produksi yang berorientasi pada prospek jangka panjang.
- 5) Produsen tidak boleh merampas hak-hak yang dimiliki oleh setiap individu.
- 6) Seorang produsen harus jujur dalam ketepatan takaran, karena hal tersebut akan menghasilkan kepercayaan dari para konsumen.
- 7) Sebagai produsen harus sangat disiplin dalam bekerja dan berharap kontrak yang dibuat sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan di awal.
- 8) Upah karyawan harus tepat waktu dan sesuai dengan pekerjaannya.

- 9) Kegiatan yang dilakukan setiap produsen harus memiliki tujuan untuk mencapai kebahagiaan (falah).⁵¹

Seperti yang dilakukan Nabi Muhammad SAW yang melakukan bisnis sukses sesuai dengan prinsip syariah adalah.⁵²

- 1) *Shiddiq* (Jujur atau benar) dalam berdagang Nabi Muhammad selalu dikenal sebagai seorang pemasar yang jujur dan benar dalam menyampaikan produknya.
- 2) *Amanah* (dapat dipercaya) dalam berdagang dapat dipercaya dan bertanggung jawab. Konsekuen mengembalikan hak kepada pemiliknya dan tidak mengurangi hak orang lain berupa *fee*, jasa atau upah.
- 3) *Fathanah* (cerdas dan bijaksana) dalam berbisnis. Mengoptimalkan semua potensi kecerdasan akal untuk mencapai tujuan bisnis. Cerdas dan bijaksana agar usahanya lebih efektif dan efisien dan mampu menghadapi perubahan dimasa yang akan datang.
- 4) *Tabligh* (menyampaikan) keunggulan-keunggulan produknya dengan jujur dan tidak ada tipu daya kepada konsumen. Komunikatif dan supel untuk menjadi pebisnis yang supel, dan cerdas.

e. Motivasi Produsen Dalam Produksi

⁵¹ M. Nur Rianto al-Arif, *Teori Mikroekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*, (Jakarta: Kencana, 2010) , 161.

⁵² Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), 28.

Dalam ilmu ekonomi kegiatan produksi merupakan kegiatan yang bermanfaat (*utility*) untuk sekarang dan dimasa yang akan datang. Kegiatan produksi umumnya tidak terlepas dari kegiatan sehari-hari manusia. Namun dalam ekonomi konvensional kegiatan produksi sering dimaksudkan sebagai pemaksimalan keuntungan sebagai prioritas utama, padahal banyak motif lain seseorang melakukan kegiatan produksi yang bukan hanya sekedar pemaksimalan keuntungan.⁵³

Islam memandang bahwasanya motivasi produsen harus dilakukan sejalan dan beriringan dengan tujuan produksi dengan tujuan produsen. Jika melakukan produksi dengan tujuan dapat menyediakan kebutuhan material dan spiritual agar menciptakan masalah, harusnya motivasi produsen juga bertujuan untuk masalah, yang sejalan dengan tujuan kehidupan seorang muslim. Sehingga dalam pandangan ekonomi Islam tujuan produsen adalah menciptakan masalah maximizer, dengan mencari keuntungan melalui produksi dan kegiatan bisnis yang tidak dilarang sepanjang dalam jalan yang diperbolehkan syariah dan hukum Islam.⁵⁴

⁵³ Mustafa Edwin Nasution, et. al., *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2007), 102.

⁵⁴ Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 239.

Dalam melakukan produksi seorang muslim didukung untuk melakukan motivasi adalah sebagai berikut.⁵⁵

- 1) Melakukan realisasi proses produksi dengan anjuran Islam yaitu untuk beribadah. Dalam hal ini tujuan produksi adalah untuk kemaslahatan bersama, memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menghasilkan input sehingga menghasilkan pendapatan.
- 2) Memfungsikan diri sebagai pilihan Allah (Khalifah) di bumi sebagai semangat bekerja sama dengan sesama manusia. Dalam hal ini meyakinkan diri bahwa semua yang diberikan Allah adalah titipan yang harus dijaga dan dikelola dengan baik sehingga bermanfaat bagi semua orang di bumi.
- 3) Beriman kepada Allah atas segala karunia yang dilimpahkan untuk selalu bersyukur, keyakinan ini harus ditanamkan pada diri seseorang. Sesungguhnya manusia tidak mempunyai kemampuan untuk menciptakan, Allah memberikan kemampuan pada manusia agar bisa berpikir dan membantu sesama manusia mengambil manfaat dengan berproduksi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁵⁵ Abdul Ghofur, *Pengantar Ekonomi Syariah Konsep Dasar, Paradigma, Pengembangan Ekonomi Syariah*, (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 88-89.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi lapangan (*field research*). Jenis penelitian yang digunakan ialah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan sari orang atau perilaku yang dapat diamati. Definisi tersebut lebih menekankan kepada jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian yakni data deskriptif kualitatif. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupaya menggali makna dari suatu fenomena berdasarkan fakta-fakta yang sudah ada.⁵⁶

Penelitian kualitatif bermaksud untuk mengetahui fenomena yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara menyeluruh dan dideskripsikan menggunakan kata dan bahasa yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Dalam metode ini peneliti tentunya berproses dalam artian di saat melakukan penelitian, peneliti ingin memahami fenomena-fenomena yang dialami oleh subjek baik itu tingkah laku, motivasi persepsi dan yang lainnya secara menyeluruh yang berkaitan dengan fokus penelitian yang dilakukan peneliti.

⁵⁶ M.Djamel, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2015),9.

Sehingga diharapkan peneliti mampu menggambarkan secara nyata sesuai fakta yang ada.

karena pengambilan data yang akan dilakukan kepada informan secara internal. Artinya ialah kualitatif melakukan pengambilan data secara mendalam, sumber-sumber yang dibutuhkan merupakan orang yang mengetahui konsep masalah maximizer dan berada di naungan Bank Syariah Indonesia.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian yang akan dituju oleh peneliti. Pada penelitian ini bertempat di Bank Syariah Indonesia KC Jember KH. Wahid Hasyim dengan alamat KH. Wahid Hasyim.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang terdapat pada penelitian ini terdiri dari dua anak sub bab, yaitu tentang jenis data dan sumber data.

1. Jenis Data

Jenis data yang terdapat pada penelitian ini ialah data wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan. Selain itu ada juga berupa dokumen penting tentang transaksi yang menunjukkan tidak adanya riba atau bunga. SOP dalam hal pelayanan terhadap nasabah juga nantinya akan dibutuhkan dalam penelitian ini. Data yang dibutuhkan merupakan data yang menyangkut tentang masalah maximizer.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan asal muasal data diperoleh atau didapatkan. Berdasarkan data yang telah diuraikan di atas, peneliti dapat menentukan sumber data tersebut di ambil. Diantaranya ialah wawancara akan diambil dari beberapa informan seperti beberapa karyawan atau tim yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Jember. SOP didapat dari pemegang berkas kantor, khususnya dibagian HRD Bank Syariah Indonesia KC Jember. Program yang menunjukkan tidak adanya transaksi riba juga didapat dari bagian HRD Bank Syariah Indonesia KC Jember.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian Kualitatif memiliki sejumlah metode pengumpulan data seperti *focus grup discussion* (FGD), Pengamatan lapangan, wawancara mendalam dan studi kasus.⁵⁷

Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, maka teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam dan dokumentasi.⁵⁸

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari tiga bagian, diantaranya ialah observasi, wawancara dan dokumentasi.

⁵⁷ *Ibid*, 26.

⁵⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta:2009), 22.

1. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik dalam proses pengambilan data dengan mengamati permasalahan yang sesuai dengan tema dalam suatu penelitian. Proses observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan mengamati Bank Syariah Indonesia KC Jember dibidang penerapan masalah maximizer.

2. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah proses tanya jawab yang dilakukan dalam menggali data mengenai pembahasan yang di usung oleh peneliti. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada lima informan, diantaranya ialah Ketua Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia KC Jember, Sekretaris Bank Syariah Indonesia KC Jember, HRD Bank Syariah Indonesia KC Jember dan dua nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sebuah data yang dibutuhkan pada saat penelitian. Dokumentasi pada penelitian ini ialah dengan meminta data berupa profil Bank Syariah Indonesia KC Jember, visi misi Bank Syariah Indonesia KC Jember, struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KC Jember, Standar Operasional Prosedur Bank Syariah Indonesia KC Jember dan Program yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Jember.

E. Analisis Data

Analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini setelah data berhasil diperoleh. Data yang digunakan dan dikumpulkan berupa hasil dokumentasi, observasi dan wawancara. Kemudian ketika data yang dibutuhkan telah terpenuhi, peneliti akan mengelolah data tersebut berdasarkan data yang diperoleh. Selanjutnya akan dilakukan verifikasi dengan memeriksa benar atau tidaknya data tersebut. Kemudian peneliti akan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh. Penulis mengamati masalah yang bersifat umum kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus, yaitu dengan cara mengamati kejadian yang ada baru kemudian dibandingkan dengan teori-teori dan dalil-dalil yang ada, kemudian dianalisis dan akhirnya ditarik suatu kesimpulan. Jadi disini peneliti menggunakan metode deduktif.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data pada penelitian ini dapat ditentukan dengan teknik triangulasi. Penelitian ini menggunakan triangulasi teknik yaitu suatu hasil dari peneliti dengan narasumber yang sama namun dalam pendekatan atau pengambilan datanya berbeda. Menguji apakah data yang sebelumnya pernah diterima oleh peneliti tetap sama atau berbeda. Peneliti dalam melakukan pengumpulan data ada tiga teknik yang sudah dijelaskan diatas, yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari tiga teknik tersebut apakah peneliti ini mendapatkan jawaban yang sama atau berbeda dengan narasumber yang sama.

G. Tahap-tahap Penelitian

Terdapat beberapa tahapan dalam sebuah penelitian. Kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah proses berpikir sensitif yang membutuhkan kecerdasan, keluasan dan wawasan yang tinggi.⁵⁹ Reduksi artinya meringkas, memilih hal-hal utama, fokus pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya.⁶⁰ Dalam hal ini peneliti akan mereduksi data dengan memfokuskan pada implementasi masalah maximizer di Bank Syariah Indonesia KC Jember.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya dalam analisis data ini adalah display data atau penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, diagram, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.⁶¹ Peneliti dalam hal ini menjadikan data yang telah direduksi menjadi gambaran umum berupa uraian singkat mengenai hasil penelitian berupa implementasi masalah maximizer di Bank Syariah Indonesia KC Jember

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012) 249.

⁶⁰ *Ibid.*, 247.

⁶¹ *Ibid.*, 249.

3. *Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi)*

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan mungkin dapat menjawab fokus penelitian yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan fokus penelitian bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk ke lapangan. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan kredibel.⁶² Dari data yang sudah diuraikan secara singkat, peneliti akan menarik kesimpulan yang melihat dari implementasi masalah maximizer di Bank Syariah Indonesia KC Jember yang kemudian dipadukan dengan teori yang sudah ada di bab II, yaitu: teori masalah maximizer.



⁶² Ibid., 252.

BAB IV

IMPLEMENTASI MASLAHAH MAXIMIZER PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC. KH. WAHID HASYIM JEMBER

Masalah sesederhana yang bisa dipahami ialah cara pemaksimalan kebutuhan konsumen dalam suatu perkara.⁶³ Penerapan masalah maximizer di BSI sejatinya sudah berjalan sejak awal terbentuknya BSI, yaitu pada tanggal 1 Februari 2021.⁶⁴

Pada konteks masalah maximizer di BSI KC. KH. Wahid Hasyim yang menjadi objek fokus penelitian penulis, implementasi tersebut ditelisk berdasarkan empat indikator masalah maximizer. Adapun indikator tersebut mencakup kenyamanan, kepatuhan terhadap syariat Islam, keamanan dan keadilan, serta pembedaan antara yang halal dan yang haram.

A. Kenyamanan

Dalam ikhtiar memberikan kenyamanan kepada nasabah, BSI KC. Wahid Hasyim Jember mengimplementasikan lima dimensi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan ini mencakup *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kelima dimensi ini secara lebih detail akan dibahas berdasarkan hasil wawancara dengan kepala HRD BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember, sebagaimana dijelaskan pada pembahasan di bawah berikut.

“Usaha kami sekiranya memberikan kenyamanan kepada nasabah ialah dengan memperhatikan dan menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan.

⁶³ Robi Ardiansyah, Analisis Penerapan Konsep Masalah maximizer di Hotel Amanah Surabaya, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah, 2021, 11.

⁶⁴ <https://www.bankbsi.co.id/> diakses pada tanggal 10 Desember 2022.

Lima dimensi ini terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Melalui lima dimensi ini diharapkan kami memberikan kenyamanan kepada nasabah.”⁶⁵

Dimensi kualitas pelayanan pertama adalah *tangibles*. *Tangibles*, jika diterjemahkan ke bahasa Indonesia adalah bukti fisik. Jika diimplikasikan dengan kenyamanan, *tangibles* berarti usaha untuk memperoleh kenyamanan dengan mengimplementasikan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada hal bersifat fisik. Implementasi *tangibles* pada BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dilakukan dengan cara-cara di bawah berikut.

“Pemilihan lokasi strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat adalah salah satu cara agar kami bisa memberikan kenyamanan bagi nasabah.”⁶⁶

“Selain pemilihan lokasi strategis, gedung kantor BSI KC. Wahid Hasyim Jember juga diatur sedemikian rupa, sehingga terlihat bagus, bersih, rapi dan nyaman. Pihak BSI pusat juga menyebarkan ATM BSI yang mudah diakses dan berada di mana-mana. Kami juga sebisa mungkin menyediakan fasilitas yang lengkap. Aplikasi *BSI mobile* juga dilengkapi dengan beberapa fitur dan menu menarik, serta mudah digunakan oleh masyarakat luas. Yang tidak kalah penting juga, kami menginstruksikan kepada para karyawan agar berpenampilan rapi dan nyaman dipandang. Ini semua saya kira adalah bentuk dari *tangibles*.”⁶⁷

Dapat di simpulkan dari wawancara diatas bahwa dengan memilih tempat yang strategis maka BSI KC Wahid Hasyim dapat terjangkau oleh masyarakat umum dan dapat bersaing dengan bank-bank syariah lain maupun dengan bank konvensional. Data di perkuat lagi oleh nasabah dari BSI KC Wahid Hasyim, bapak Ardhis, Adapun hasil wawancara adalah:

“ Lokasi BSI KC Wahid Hasyim sangat terjangkau mbak oleh kami sebagai nasabah, bukan hanya sekedar di pinggir jalan akan tetapi sekitar bank dan di dalamnya pun sangat bersih dan nyaman, jadi kita

⁶⁵ Wawancara dengan Hasanuddin, HRD KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ Ibid.

sebagai nasabahnya tidak bosan untuk mengantri jika waktu rame mbak.⁶⁸

Dimensi kualitas pelayanan kedua adalah *reliability*. *Reliability*, jika diterjemahkan ke bahasa Indonesia adalah kehandalan. Jika diimplikasikan dengan kenyamanan, *reliability* berarti usaha untuk memperoleh kenyamanan dengan memaksimalkan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada kehandalan karyawan. Implementasi *reliability* pada BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dilakukan dengan cara-cara di bawah berikut.

“Pada dimensi reliabilitas, kami selalu mengusahakan agar pelayanan kami sesuai dengan yang diekspektasikan oleh nasabah. Kami juga sebisa mungkin memberi pelayanan yang cepat, tepat, profesional dan tanggap kepada nasabah.”⁶⁹

Wawancara di atas diperkuat hasil dari wawancara dengan pihak nasabah yaitu bapak Ardhis :

“Kalau pelayanan di BSI KC Wahid Hasyim dapat dikatakan cukup memuaskan sudah mbak, karena keunggulan pelayanan dari KC ini yaitu tidak mempersulit nasabahnya saat bertransaksi peminjaman uang maupun saat menyimpan uang mbak semua di permudah kadang juga ada yang lewat telpon mbak untuk ambil nomor antrian termasuk saya”⁷⁰

Dimensi kualitas pelayanan ketiga adalah *responsiveness*. *Responsiveness*, jika diterjemahkan ke bahasa Indonesia adalah ketanggapan. Jika diimplikasikan dengan kenyamanan, *responsiveness* berarti usaha untuk memperoleh kenyamanan dengan memaksimalkan kualitas pelayanan yang

⁶⁸ Wawancara dengan Ardhis, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

⁶⁹ Wawancara dengan Hasanuddin, HRD KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

⁷⁰ *Op, cit*

berorientasi kepada ketanggapan. Implementasi *responsiveness* pada BSI KC.

KH. Wahid Hasyim Jember dilakukan dengan cara-cara di bawah berikut.

“Kalau di dimensi *responsiveness*, kami sering membrieving karyawan kami agar bersedia dan bersabar menanggapi semua keluhan yang pelanggan utarakan, serta membantu mereka ketika mereka membutuhkan bantuan. Kami juga membrieving mereka bagaimana sekiranya mendapati nasabah yang mendapat masalah, masalah tersebut diselesaikan dengan cepat dan solutif.”⁷¹

Wawancara di atas juga diperkuat oleh ulasan dari bapak Ardhis sebagai nasabah bank BSi KC Wahid Hasyim :

“kalau respon saat keluhan apapun karyawan BSI tidak menampakkan muka murung ataupun tidak suka mbak, tapi kenyakan dari mereka itu mampu menyelesaikan permasalahan yang kita keluhkan ke mereka.”⁷²

Dimensi kualitas pelayanan ke empat adalah *assurance*. *Assurance*, jika diterjemahkan ke bahasa Indonesia adalah jaminan. Jika diimplikasikan dengan kenyamanan, *assurance* berarti usaha untuk memperoleh kenyamanan dengan mengimplementasikan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada penjaminan pihak BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember kepada nasabah. Implementasi *assurance* pada BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dilakukan dengan cara-cara di bawah berikut.

“Dalam dimensi *assurance*, kami selalu memberikan pelayanan yang ramah terhadap pelanggan. Para karyawan kami juga dilatih agar lihai dalam melayani kebutuhan konsumen, serta memberi rasa aman terhadap para nasabah yang melakukan transaksi.”⁷³

Wawancara di atas di perkuat oleh ulasan dari salah satu nasabah BSI

KC Wahid Hasyim :

⁷¹ Wawancara dengan Hasanuddin, HRD KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022

⁷² Wawancara dengan Ardhis, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

⁷³ *Op, Cit.*

“Kalau masalah jaminan kenyamanan jangan di tanyak lagi mbak, di BSI ini kami selalu di kasih saran untuk selalu bertransaksi secara aman, seperti jika menyetor uang sebelum meninggalkan tempat kita di suruh cek dulu mbak masuk endaknya di buku, kalau bayar tagihan juga seperti itu mbak harus serba teliti mbak disini.”⁷⁴

Dimensi kualitas pelayanan ke lima adalah *emphaty*. *Emphaty*, jika diterjemahkan ke bahasa Indonesia adalah empati. Jika diimplikasikan dengan kenyamanan, *emphaty* berarti usaha untuk memperoleh kenyamanan dengan mengimplementasikan kualitas pelayanan yang berorientasi kepada empati dari karyawan kepada nasabah. Implementasi *emphaty* pada BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dilakukan dengan cara-cara di bawah berikut.

“Karyawan kami selalu menyapa pelanggan dengan sopan dan santun, memahami setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan, juga menyediakan pelayanan keluhan nasabah melalui kotak keluhan dan saran.”⁷⁵

Ulasan di atas di perkuat oleh hasil wawancara dengan nasabah BSI :

“Kalau soal empati di BSi karyawannya sangat ramah mulai dari kita masuk ke bank hingga selesai kita bertransaksi mbak, karena itu kami senang jadi bagian atau nasabah BSi ini karena pelayanannya super bagus mbak.”⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas bisa dibuat suatu ringkasan, bahwa dalam mengikhtiarkan kepuasan nasabah, BSI KC. Wahid Hasyim Jember mengimplementasikan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sendiri terdiri dari lima dimensi, di antaranya ialah:

⁷⁴ Wawancara dengan Ardhis, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

⁷⁵ Wawancara dengan Hasanuddin, HRD KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022

⁷⁶ *Op, cit*

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dalam dimensi *tangibles*, beberapa yang diimplementasikan oleh BSI KC. Wahid Hasyim, di antaranya ialah:

- 1) Lokasi kantor yang strategis, mudah diakses dan dijangkau masyarakat.
- 2) ATM BSI tersebar di mana-mana, sehingga memudahkan nasabah untuk mengakses dan menggunakannya.
- 3) Kantor BSI KC. Wahid Hasyim Jember memiliki gedung yang bagus, ruangan yang bersih, rapi dan nyaman.
- 4) BSI KC. Wahid Hasyim Jember memiliki fasilitas yang lengkap.
- 5) Aplikasi *BSI Mobile* dilengkapi dengan fasilitas dan fitur yang menarik dan mudah digunakan oleh masyarakat.
- 6) BSI KC. Wahid Hasyim Jember menginstruksikan karyawannya agar berpenampilan rapi dan nyaman dipandang.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Dalam dimensi *reliability*, beberapa yang diimplementasikan oleh BSI KC. Wahid Hasyim, di antaranya ialah:

- 1) BSI KC. Wahid Hasyim memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.
- 2) BSI KC. Wahid Hasyim memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan.
- 3) BSI KC. Wahid Hasyim memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan profesional kepada pelanggan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dalam dimensi *responsiveness*, beberapa yang diimplementasikan oleh BSI KC. Wahid Hasyim, di antaranya ialah:

- 1) Karyawan BSI KC. Wahid Hasyim bersedia menanggapi setiap keluhan yang disampaikan pelanggan
- 2) Karyawan BSI KC. Wahid Hasyim menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat.
- 3) Karyawan BSI KC. Wahid Hasyim bersedia memberikan bantuan kepada pelanggan yang bermasalah.

4. *Assurance* (Jaminan)

Dalam dimensi *assurance*, beberapa yang diimplementasikan oleh BSI KC. Wahid Hasyim, di antaranya ialah:

- 1) Karyawan BSI KC. Wahid Hasyim melayani setiap pelanggan secara ramah.
- 2) BSI KC. Wahid Hasyim mempunyai karyawan yang ahli dan profesional dalam melayani kebutuhan konsumen.
- 3) BSI KC. Wahid Hasyim mempunyai karyawan yang ahli dalam melayani kebutuhan konsumen.
- 4) BSI KC. Wahid Hasyim memberikan rasa aman terhadap nasabah dalam bertransaksi.

5. *Emphaty* (Empati)

Dalam dimensi *emphaty*, beberapa yang diimplementasikan oleh BSI KC. Wahid Hasyim, di antaranya ialah:

- 1) BSI KC. Wahid Hasyim selalu menyapa dengan sopan kepada setiap pelanggan.
- 2) BSI KC. Wahid Hasyim memahami setiap keinginan pelanggan.
- 3) BSI KC. Wahid Hasyim menyediakan pelayanan keluhan pelanggan melalui kotak keluhan dan saran.

B. Kepatuhan Terhadap Syariat Islam

Menurut Hasanuddin selaku HRD BSI KC. Wahid Hasyim Jember, BSI KC. Wahid Hasyim Jember telah sejalan dengan syariat Islam. Kepatuhan ini direfleksikan dengan beberapa keadaan yang kesemuanya mengarah kepada terlaksananya indikator-indikator kepatuhan terhadap syari'at Islam. Adapun cerminan kepatuhan terhadap kepatuhan syariat Islam tersebut, sebagaimana dijelaskan oleh Hasanuddin selaku HRD BSI KC. Wahid Hasyim Jember ialah sebagai berikut:

“BSI KC. Wahid Hasyim Jember, baik secara teori ataupun praktiknya telah sesuai dengan syari'at Islam. Hal itu dibuktikan dengan beberapa indikator kepatuhan terhadap syari'at Islam yang diterapkan oleh BSI KC. Wahid Hasyim Jember. Di antaranya akad atau kontrak yang dipakai dalam mengumpulkan dan menyalurkan uang sesuai dengan aturan syaria'ah yang ada, semua transaksi dan aktivitas perekonomian dilaporkan dengan standar akuntansi syaria'ah yang berlaku, lingkungan kerja dan *corporate culture* tidak melanggar ketentuan syariah yang ada, adanya dewan pengawas syariah sebagai pengarah kesemua aktivitas operasional bank syaria'ah, dan sumber dana bermuasal dari sumber dana yang sah dan halal menurut syari'ah.”⁷⁷

Wawancara di atas diperkuat oleh 2 nasabah dari BSI KC Wahid Hasyim Jember yaitu yang pertama bapak Ardhis, ulasannya sebagai berikut :

“BSI kan artinya bank syariah mbak jadi pasti harus patuh terhadap syariat islam, kalua menurut saya KC ini sudah sesuai dengan sayariat

⁷⁷ Ibid.

islam mbak, mulai dari produk maupun akad-akad yang dipakai, sebelum saya pinjam pegawai BSI menerangkan akad-akad yang di pakai di bank ini jadi saya bandingkan dengan bank konven mbak, jadi system yang di pakai disini itu kekeluargaan mbak.⁷⁸

Yang kedua yaitu bapak Zulkifli sebagai nasabah tertua di BSI ini, hasil wawancara yaitu :

“BSI merupakan cerminan dari bank-bank syariah lainnya, mulai dari produk yang di berikan sama akad yang dipakai dalam bertransaksi secara syariah, seperti system bagi hasil dan yang lainnya mbak.⁷⁹

Saat ditanya terkait akad atau kontrak yang dipakai dalam mengumpulkan dan menyalurkan uang sesuai dengan aturan syari'ah yang berlaku, Hasanuddin selaku HRD BSI KC. Wahid Hasyim mengutarakan:

“Dikatakan sesuai, karena kontrak atau akad yang kami pakai itu berbeda dengan bank konvensional. Akad atau kontrak yang kami lakukan berupa tiga akad yang sejalan dengan akad perbankan syariah, yakni mudharabah, musyarakah dan murabahah. Jadi kami tidak memakai bunga dalam akad dan bertransaksinya, melainkan menggunakan tiga akad itu tadi.”⁸⁰

Hasil wawancara di atas di perkuat oleh 2 nasabah BSI KC Wahid Hasyim yaitu yang pertama bapak Ardhis :

“Setau saya mbak akad yang di pakai BSI Sama seperti bank syariah lainnya seperti mudharabah, musyarakah sama murabahah tapi yang sering di pakai mudharabahnya mbak. Sistemnya itu kayak bagi hasil mbak.⁸¹

Sedangkan bapak Zulkifli menjelaskan tentang akad dalam bank syariah yaitu :

⁷⁸ Wawancara dengan Ardhis, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

⁷⁹ Wawancara dengan Zulkifli, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

⁸⁰ Ibid.

⁸¹ *Op cit*, Wawancara dengan Ardhis.

“Akadnya sudah mencerminkan syariah mbak, karena system yang di pakai bukan bunga melainkan nisbah bagi hasil mbak, maksdnya nisbah ini sudah di tetapkan di awal dan di bertahu ke nasabahnya mbak.”⁸²

Saat ditanya perihal rincian transaksi dan aktivitas perekonomian dilaporkan dengan standar akuntansi syaria'ah yang berlaku, Hasanuddin selaku HRD BSI KC. Wahid Hasyim menjelaskan:

“Segala transaksi dan aktivitas perekonomian yang dilakukan BSI KC. Wahid Hasyim dicatat secara akuntabel dengan berpijak kepada prinsip-prinsip akuntansi syariah. Prinsip-prinsip akuntansi syariah ini di antaranya mencakup prinsip pertanggung jawaban, prinsip keadilan, prinsip kebenaran, prinsip ketakwaan, dan prinsip kejujuran. Melalui beberapa prinsip inilah aktivitas akuntansi yang diselenggarakan oleh BSI KC. Wahid Hasyim tidak keluar dari koridor-koridor syar'i”⁸³

Dan di perkuat oleh hasil wawancara dengan 2 nasabah BSI yaitu yang pertama bapak Ardhis :

“Selama saya menjadi nasabah disini transaksi yang di jalankan sudah memakai prinsip-prinsip syariah mbak salah satu yaitu BSI mau bertanggung jawab jika ada kesalahan dalam hal transaksi, hal itu membuktikan BSI KC ini mampu menerapkan prinsip syariah yang nyata.”⁸⁴

Ulasan di atas di tambah oleh nasasbah kedua yaitu bapak Zulkifli yaitu :

“Bukan hanya prinsip tanggung jawab aja mbak yang di pakai akan tetapi prinsip-prinsip syariah yang lainnya pun juga di pakai oleh BSI KC Wahid Hasyim, adil dalam menerapkan transaksi tidak membedakan antara nasabah baru amupun nasabah yang lama, jujur jika salah satu nasabahnya kelebihan bertransaksi.”⁸⁵

⁸² Wawancara dengan Zulkifli, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

⁸³ Ibid.

⁸⁴ Wawancara dengan Ardhis, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

⁸⁵ Wawancara dengan Zulkifli, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

Saat ditanya perihal rincian lingkungan kerja dan *corporate culture* sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku, Hasanuddin selaku HRD BSI

KC. Wahid Hasyim menjelaskan:

“Kalau *corporate culture* kami jelas-jelas berbeda dengan bank konvensional. Dari segi berpakaian saja sudah kelihatan, ada nuansa-nuansa syariahnya. Di sini, para pegawai diharuskan berpakaian yang berkoherensi dengan nilai-nilai keislaman, seperti pakaian yang menutupi seluruh tubuh, pakaian tidak boleh terlalu ketat sehingga lekuk tubuh bisa terlihat, pakaian laki-laki tidak boleh menyerupai pakaian laki-laki, begitu juga sebaliknya.”⁸⁶

Dan di perkuat oleh hasil wawancara dengan 2 nasabah BSI yaitu yang pertama bapak Ardhis :

“ini merupakan ciri khas dari BSI mbak, seperti pakai sarung sama kopiah hitam, selain itu tidak kalah rapi dengan bank-bank lainnya, karena di BSI penampilan merupakan Sebagian dari iman katanya mbak, jadi juga kita diwajibkan salam ketika masuk maupun keluar ruangan.”⁸⁷

Wawancara yang kedua dengan bapak Zulkifli, ulasannya sebagai berikut :

“ bukan hanya soal penampilan juga mbak tapi etika yang di pakai di sini sudah menerapkan prinsip syariah mbak seperti *shiddiq, istiqamah, fathanah, amanah, dan tabligh.*”⁸⁸

Saat ditanya perihal rincian dewan pengawas syariah sebagai pengarah kesemua aktivitas operasional bank syaria'h, Hasanuddin selaku HRD BSI

KC. Wahid Hasyim menjelaskan:

⁸⁶ Ibid.

⁸⁷ Wawancara dengan Ardhis, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

⁸⁸ Wawancara dengan Zulkifli, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

“Setiap bank syaria'ah pasti punya Dewan Pengawas Syaria'ah, atau dikenal sebagai DPS. DPS diatur oleh Dewan Syariah Nasional yang menginstruksikan setiap bank syariah harus memiliki Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawas Syariah merupakan tim ahli di bidang muammalah. Mereka merupakan sekelompok orang yang memiliki kompetensi di bidang ekonomi syariah, terutama ekonomi perbankan syariah. Tugas DPS sendiri ialah mengawasi aktivitas usaha bank syariah agar tidak melenceng dari koridor dan prinsip syariah yang ditetapkan oleh DSN.”⁸⁹

Saat ditanya perihal rincian sumber dana yang sesuai dengan syariah

Islam, Hasanuddin selaku HRD BSI KC. Wahid Hasyim menjelaskan:

“Sumber keuangan BSI KC. Wahid Hasyim tidak jauh berbeda dengan bank konvensional, yaitu berasal dari modal inti dan modal pihak ketiga. Kesamaan ini dijamin kebolehnya, sebab dalam *qawa'id al-fiqhiyah* diterangkan, hukum asal segala sesuatu adalah boleh, sampai ada dalil yang mengharamkannya. Nah, dari sini cukup jelas, sumber dana yang berasal dari modal inti ataupun modal pihak ketiga boleh-boleh saja, selama tidak ada sesuatu yang membuatnya menjadi haram.”⁹⁰

Meski tidak ditemukan perbedaan prinsipil antara dana bank BSI dengan bank konvensional, pada dasarnya keduanya terbentang jurang pembeda yang jelas-jelas memisahkan keduanya. Perbedaan ini dijelaskan oleh HRD BSI KC. Wahid Hasyim sebagai berikut.

“Perbedaannya terletak pada aspek pelaksanaan. Pelaksanaan permodalan beserta perolehan dan sumber dana BSI harus sesuai dengan koridor yang ditetapkan oleh DSN-MUI.”⁹¹

Dari hasil wawancara di atas, kepatuhan terhadap syariat Islam bisa dilihat dari beberapa aspek yang meliputi beberapa hal di bawah berikut:

⁸⁹ Ibid.

⁹⁰ Ibid.

⁹¹ Ibid.

1. Akad Atau Kontrak Yang Dipakai Dalam Mengumpulkan Dan Menyalurkan Uang Sesuai Dengan Aturan Syariah'ah

Menurut Sutedi, akad atau kontrak yang dipakai untuk mengakumulasi dan mendistribusi dana yang sepadan dengan prinsip-prinsip syariah menjadi indikator primer yang bisa dipakai untuk mengukur secara kualitatif sejauh mana suatu perbankan syariah patuh terhadap nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah.⁹² Dalam pelaksanaannya, akad pada bank syariah yang tergolong primer ialah adanya keadilan antara kedua belah pihak yang melakukan transaksi.

Adanya keadilan pada akad tersebut itulah yang dapat mengantar transaksi dan aktivitas ekonomi Islam pada *rahmatan lil 'alamin*. Keadilan di sini menjadi satu di antara beberapa prinsip operasional yang terdapat pada bank syariah. Keadilan sendiri merupakan term yang tergolong urgen dalam transaksi syariah. Oleh sebab itulah, Allah SWT mewajibkan keadilan dan mengharamkan kezaliman. Prinsip keadilan ini selaras dengan firman Allah dalam QS. Al-Nahl: 90:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

Artinya : "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan) perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran." (Q.S.16:90)⁹³

⁹² Andrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 146.

⁹³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Tajwid & Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), 277.

Kendati begitu, pada ranah implementasinya, tidak sedikit akad pada bank syariah melenceng dari prinsip dan aturan syariah. Hal itu bisa dilihat salah satunya pada praktik akad *murabahah bi al-wakalah*. Akad atau kontrak tersebut dilaksanakan ketika uang diserahkan, bukan pada saat barang diserahkan. Praktik demikian tentu berkontradiksi dengan fatwa yang diputuskan oleh DSN-MUI terkait *murabahah*. Fatwa tersebut menyebutkan, apabila bank bermaksud merepresentasikan nasabah agar membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli *murabahah* tersebut harus dilaksanakan setelah barang dimiliki oleh pihak bank.

Setelah akad *wakalah*, nasabah bertindak sebagai dan mengatas namakan bank untuk melaksanakan pembelian objek *murabahah*. Barulah setelah akad *wakalah* selesai, serta objek *murabahah* tersebut telah dimiliki pihak bank, di situlah akad kedua antara bank dengan nasabah, yaitu akad *murabahah*, sehingga pada kasus ini akad dilaksanakan dua kali, yakni akad *wakalah* dan akad *murabahah*.⁹⁴

2. Semua Transaksi Dan Aktivitas Perekonomian Dilaporkan Dengan Standar Akuntansi Syaria'ah

Satu di antara beberapa pelaporan entitas finansial syariah ialah sebagai media mempertanggung jawabkan manajemen terhadap pemakaian sumber daya yang dipasrahkan kepadanya. Pihak bank, sebagai instansi yang memiliki tanggung jawab sosial atau pemegang amanah

⁹⁴ Andrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 124.

perlu mengonfigurasi pelaporan sumber, pelaporan sumber dan pemakaian dana kebijakan, serta pelaporan perubahan dana investasi terkait.⁹⁵

Pelaporan finansial bank syariah harus sejalan dengan parameter akuntansi syaria'ah sebagai entitas yang memperlihatkan bank syariah sejalan dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah. Meski begitu, pada ranah implementasinya, tidak semua perbankan syariah mampu melaksanakan model demikian disebabkan adanya keterbatasan sumber daya manusia yang berkompeten di bidang akuntansi syariah

3. Lingkungan Kerja Dan *Corporate Culture* Tidak Melanggar Ketentuan Syariah

Budaya perbankan yang mencerminkan nilai-nilai keislaman terefleksikan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengharuskan para karyawannya menggunakan hijab, serta menyatakan salam saat melayani nasabah. Sula menerangkan, budaya salam menjadi ciri-ciri yang terdapat pada perusahaan yang mengoperasionalkan nilai dan prinsip Islam.⁹⁶ Pembudayaan salam sebenarnya bersumber dari Rasulullah yang menganjurkan ummatnya untuk memberikan salam ketika bertemu saudara seimannya. Selain itu, salam juga ditegaskan dalam firman Allah dalam QS. Al-Nisa': 86:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّواْ بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya : "Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah (penghormatan itu, yang sepadan)

⁹⁵ Wiroso, *Akuntansi Transaksi Syariah*, (Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia, 2011), 35-38.

⁹⁶ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 590.

dengannya. Sungguh, Allah memperhitungkan segala sesuatu." (Q.S.4:86)⁹⁷

Dari ayat di atas diketahui jikalau dalam dunia sosial, manusia seyogyanya menghormati, serta memberikan salam terhadap manusia lainnya. Dalam Islam, pengucapan salam adalah suatu hal yang sangat dianjurkan. Pelafalan salam yang biasa dipakai dalam Islam adalah al-salamu 'alaykum. Pada redaksi ini terdapat doa kebaikan dan keselamatan kepada sesama, yang selanjutnya akan dibalas oleh sasaran salam dengan ucapan wa'alaykum salam.

Pada institusi keuangan syariah, busana para pegawai diatur sedemikian rupa, sehingga busana tersebut mencerminkan nuansa-nuansa keislaman. Lebih-lebih, busana atau pakaian ialah cerminan dari kepribadian seorang muslim. Secara fisik, busana adalah hiasan serta media yang bisa memperindah diri setiap individu. Dalam Islam, busana sejatinya adalah media yang dipakai untuk menutup aurat. Oleh sebab itulah, pegawai bank syariah diharuskan menggunakan busana yang selaras dengan ketentuan syariah. Adapun busana yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah lebih spesifik akan di bahas pada pembahasan di bawah berikut.⁹⁸

- a. Busana harusnya menutupi seluruh badan. Terkait hal ini, para karyawan bank syariah, utamanya bagi karyawan muslimah diwajibkan memakai jilbab yang menutup seluruh badannya.

⁹⁷ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Tajwid & Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), 91.

⁹⁸ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 591-592.

Kewajiban menutup seluruh badan ini memiliki akar yang kuat dalam

QS. Al-Ahzab: 59:

يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ قُلْ لَأَزُوجِحْ وَبَنَاتِكَ وَنِسَاءَ الْمُؤْمِنِينَ يُدْنِينَ عَلَيْهِنَّ مِنْ حَلِيبِهِنَّ ۗ
ذَلِكَ أَدْنَىٰ أَنْ يُعْرَفْنَ فَلَا يُؤْذَيْنَ ۗ وَكَانَ اللَّهُ غَفُورًا رَحِيمًا

Artinya : "Wahai Nabi! Katakanlah kepada istri-istrimu, anak-anak perempuanmu dan istri-istri orang mukmin, "Hendaklah mereka menutupkan jilbabnya ke seluruh tubuh mereka." Yang demikian itu agar mereka lebih mudah untuk dikenali, sehingga mereka tidak diganggu. Dan Allah Maha Pengampun, Maha Penyayang." (Q.S.33:59)⁹⁹

- b. Busana tidak diperbolehkan terlalu ketat, sehingga lekuk tubuh dapat mudah terlihat.
- c. Busana muslimah tidak diperbolehkan mirip dengan busana muslim.
- d. Busana tidak diperbolehkan menyerupai busa orang-orang kafir.

Kepatuhan terhadap syariat Islam di atas tidak hanya terbatas pada sistemnya semata, melainkan juga dari etika dan moralitas dari para karyawan. Apalagi, perbankan syariah merupakan institusi finansial yang memprioritaskan etika dan moralitas di setiap aktivitas usahanya. Dasar etika dan moralitas demikian sejatinya telah terdapat dalam diri Rasulullah SAW yang mencakup *shiddiq*, *istiqamah*, *fathanah*, *amanah*, dan *tabligh*.¹⁰⁰

Secara sederhana, *shiddiq* berarti ucapan dan perbuatan yang jujur, sehingga bisa dipercaya. *Istiqamah* berarti konsisten, baik dalam iman,

⁹⁹ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Tajwid & Terjemahan*, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), 426.

¹⁰⁰ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), 72-75.

lisan ataupun perbuatan. Dalam konteks perbankan syariah, *istiqomah* di sini dimaksudkan agar selalu konsisten dalam berbuat kebaikan dan kebajikan. *Fathanah* berarti mengerti, memahami, serta menghayati dengan mendalam semua hal yang menjadi tugas dan kewajiban karyawan. *Amanah* berarti tanggung jawab dalam melakukan setiap tugas dan kewajiban. Adapun *tabligh* berarti mengajak, serta memberi permisalan yang baik terhadap orang lain, sehingga termotivasi untuk melakukan kebaikan, sertasegala hal yang ditentukan oleh ajaran Islam di dunia sehari-hari. *Tabligh* haruslah diutarakan dengan hikmah, sabar, argumentatif, rasional, persuasif, serta dapat menumbuhkan relasi kemanusiaan yang semakin solid dan kuat.¹⁰¹

Tentu saja, setiap leader atau para pelaku bisnis diharuskan bisa mengomunikasikan visi dan misinya dengan baik dan benar kepada para pegawainya, serta mampu mengutarakan beberapa keunggulan produknya secara jujur.¹⁰²

Selain beberapa yang sudah disebutkan di atas, institusi perbankan syariah juga perlu memperhatikan aspek-aspek aqidah para pegawainya, utamanya pada pihak internal ataupun eksternal, kesemuanya wajib untuk memeluk Islam. Perbankan syariah, sebagai institusi finansial yang berasa syariat Islam diharuakan mempunyai sumber daya manusia yang beraqidah selaras dengan al-Qur'an dan al-Sunnah, agar tujuan perusahaan tersebut bisa terealisasi.

¹⁰¹ Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), 75.

¹⁰² Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 623.

Oleh sebab itulah, pemimpin tertinggi pada suatu perusahaan yang didasarkan pada prinsip-prinsip syariah tidak pantas dipimpin oleh seorang non muslim. Lebih-lebih, pemimpin suatu perusahaan merupakan ujung tombak untuk merealisasikan *corporate culture* yang berbasis Islam, sehingga barang mustahil budaya islami bisa diwujudkan ketika pemimpinnya sendiri tidak meyakini syariah sebagai *way of life*.¹⁰³

4. Adanya Dewan Pengawas Syariah Sebagai Pengarah Kesemua Aktivitas Operasional Bank Syari'ah

Menurut Sutedi, Dewan Penguris Syariah (DPS) ialah institusi independen yang dicetuskan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) pada perbankan dan lembaga keuangan syariah.¹⁰⁴ Keanggotaan DPS terdiri dari beberapa pakar dan ahli di bidang muammalah, serta mempunyai pengetahuan di bidang ekonomi perbankan. Eksistensi DPS bisa dibilang sangat strategis, sebab DPS menjadi ujung tombak yang menentukan arah kebijakan prinsip syariah di perbankan syariah. DPS bertugas sebagai pengawas aktivitas usaha perbankan syariah agar tidak melenceng dari koridor-koridor dan prinsip syariah yang sudah difatwakan oleh DSN. Di sinilah alasan kenapa DPS perlu memiliki kualifikasi keilmuan yang integral, yakni fikih muammalah, serta ilmu ekonomi finansial Islam modern.

Meski begitu, pengawasan yang dilaksanakan oleh DPS tidak selamanya berjalan secara optimal. Hal itu disebabkan adanya beberapa

¹⁰³ Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), 624.

¹⁰⁴ Andrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 147-148.

faktor yang melatarbelakangi peran dan fungsi DPS di bank syariah belum optimal. Di antaranya ialah:

- a. Lemahnya status hukum hasil penilaian kepatuhan syariah oleh DPS akibat ketidakefektivan dan ketidakefisienan mekanisme pengawasan syariah dalam perbankan syariah saat ini.
- b. Keterbatasan keterampilan sumber daya DPS dalam urusan audit, akuntanai, ekonomi, serta hukum bisnis.
- c. Minimnya efektifitas mekanisme dan struktur kinerja dari DPS dalam melakukan fungsi pengawasan internal syariah dalam bank syariah.¹⁰⁵

Kredibel tidaknya suatu perbankan syariah dideterminasi oleh tingkat seberapa kredibel DPS dalam melaksanakan kerja, independensi, serta kompetensi, sehingga eksistensi dan fungsi DPS perlu mengoptimalkan pengawasan internal syariah untuk mengonfigurasi asuransi syariah bagi semua stake holder perbankan syariah.¹⁰⁶

5. Sumber Dana Bermuasal Dari Sumber Dana Yang Sah Dan Halal

Menurut Syari'ah

Bank syari'ah, sebagai institusi yang berfungsi sebagai akumulasi dana masyarakat perlu mempunyai suatu sumber akumulasi dana sebelum didistribusikan kepada masyarakat. Sebagaimana bank konvensional

¹⁰⁵ Andrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 150.

¹⁰⁶ Andrian Sutedi, *Perbankan Syariah Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2009), 151.

umumnya, sumber keuangan bank syariah berasal dari dua modal, yakni modal inti (*core capital*) dan modal pihak ketiga.¹⁰⁷

Bank syariah, spesifiknya lagi pada Unit Usaha Syariah (UUS) tidak selalu memperoleh bantuan dana dari bank konvensional (bank induk). Pemberian dana dan perolehan dana tersebut dibolehkan, dengan catatan pada aspek implementasinya patuh terhadap peraturan yang sudah ditetapkan oleh DSN-MUI.¹⁰⁸

Pada dimensi muamalah, pemberlakuan kaidah hukum yang digunakan ialah dibolehkannya setiap sesuatu, kecuali terdapat pelarangannya dalam al-Quran dan al-Sunnah. Dengan begini, pada saat transaksi baru muncul, serta belum ditemukan ketetapan hukumnya dalam Islam, transaksi tersebut dianggap bisa diterima, kecuali adanya dalil yang diimplikasi oleh al-Qur'an dan al-Hadits yang melarangnya, baik secara eksplisit ataupun implisit.¹⁰⁹

C. Keamanan Dan Keadilan

Keamanan dan keadilan merupakan satu di antara beberapa indikator masalah maximizer yang tidak kalah penting layaknya indikator-indikator lainnya. Keamanan dalam bertransaksi memiliki landasan yang kuat dalam Islam, sebab al-Qur'an dan al-Sunnah secara nyata menjelaskan hal tersebut.

Lebih jelas lagi, QS. Al-Nur ayat 55 mengatakan:

¹⁰⁷ Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah Teori, Kebijakan, dan Studi Empiris di Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2010), 26.

¹⁰⁸ Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 29-30.

¹⁰⁹ Adiwarman Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 29-30.

وَعَدَ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنكُمْ وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ فِي الْأَرْضِ كَمَا اسْتَخْلَفَ الَّذِينَ مِن قَبْلِهِمْ وَلَيُمَكِّنَنَّ لَهُمْ دِينَهُمُ الَّذِي ارْتَضَىٰ لَهُمْ وَلَيُبَدِّلَنَّهُم مِّن بَعْدِ خَوْفِهِمْ أَمْنًا ۗ يَعْبُدُونَنِي لَا يُشْرِكُونَ بِي شَيْئًا ۗ وَمَن كَفَرَ بَعْدَ ذَلِكَ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْفَاسِقُونَ

Artinya : "Allah telah menjanjikan kepada orang-orang di antara kamu yang beriman dan yang mengerjakan kebajikan, bahwa Dia sungguh, akan menjadikan mereka berkuasa di bumi, sebagaimana Dia telah menjadikan orang-orang sebelum mereka berkuasa, dan sungguh, Dia akan meneguhkan bagi mereka dengan agama yang telah Dia ridai. Dan Dia benar-benar mengubah (keadaan) mereka, setelah berada dalam ketakutan menjadi aman sentosa. Mereka (tetap) menyembah-Ku dengan tidak mempersekutukan-Ku dengan sesuatu apa pun. Tetapi barangsiapa (tetap) kafir setelah (janji) itu, maka mereka itulah orang-orang yang fasik." (Q.S.24:55)

Al-Qur'an menuntut ummat manusia umumnya, serta ummat Islam khususnya untuk berbuat adil. Tuntutan berbuat adil tersebut bisa ditemukan pada redaksi QS. Al-Baqarah ayat 8 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوِّمِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۗ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ءَلَّا تَعْدِلُوا ۗ ۗ أَعْدِلُوا ۗ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

"Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan karena Allah, (ketika) menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah. Karena (adil) itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan." (Q.S.5:8)¹¹⁰

Dalam mengimplementasikan keamanan bertransaksi, ada beberapa langkah yang dilakukan pihak BSI KC. Wahid Hasyim Jember. Sebagaimana dijelaskan Hasanuddin selaku HRD, dia mengatakan:

“Pewujudan keamanan di sini dilakukan dengan beberapa cara, yakni terjaminnya transaksi, kemudahan transaksi, bukti transaksi, citra merk, serta mengoptimalkan kualitas produk.”¹¹¹

¹¹⁰ Ibid.

¹¹¹ Ibid.

Adapun cara yang diupayakan oleh BSI KC. Wahid Hasyim Jember untuk merealisasikan keadilan, di antaranya ialah:

“Pemberlakuan yang sama secara proporsional dan profesional kepada setiap nasabah. Nasabah di sini tidak ada yang diprioritaskan, semuanya diberlakukan sama, karena Islam sendiri mengajarkan kesamaan dan kesetaraan.”¹¹²

Diperkuat oleh hasil wawancara dari 2 nasabah yaitu bapak Ardhis dan Bapak Zulkifli sebagai berikut :

“Kalau masalah kemanan dalam BSI sudah di pastikan aman karena BSI memberikan pelayanan saat transaksi dengan sopan dan setelah melakukan transaksi buku tabungan yang di pakai untuk transaksi pasti di kembalikan lagi dengan menunjukkan cetak printnannya.”¹¹³

“Jika masalah keadilan sudah di pastikan adil di BSI karena BSI tidak menerapkan ptioritas kepada nasabah yang lama, saya sebagai nasabah lama pun salut terhadap pelayanan seperti ini.”¹¹⁴

D. Perbedaan Antara Yang Halal dan Yang Haram

Pembedaan antara yang halal dan yang haram menempati posisi yang teramat vital dalam transaksi ekonomi Islam, khususnya perbankan berbasis Islam. Betapa tidak, al-Qur'an dan al-Hadits yang menjadi sumber rujukan dan ketetapan hukum Islam jelas-jelas mensterilkan hal-hal yang berbau keharaman dari segala transaksi.

Menariknya, Islam meregulasi halal dan haram di bidang muamalah, khususnya pada praktik transaksi bukan tanpa disertai alasan rasional.

Regulasi halal dan haram tersebut lebih tepatnya disebabkan adanya suatu alasan yang mengandung kebatilan, kerugian dan kemudaratannya. Bilamana

¹¹² Ibid.

¹¹³ Wawancara dengan Ardhis, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

¹¹⁴ Wawancara dengan Zulkifli, Nasabah KC. Bank Syariah Indonesia KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 11-12-2022.

regulasi ini dilanggar, tentu kedua atau satu di antara kedua belah pihak yang bertransaksi akan memperoleh kerugian dan kemufsadatan.

Urgensi pembedaan yang jelas dan tegas antara yang halal dengan yang haram dalam Islam menuntut institusi berbasis Islam mengikuti aturan tersebut. Jika tidak, sudah pasti institusi tersebut melenceng dari nilai-nilai Islam, serta tidak pantas mengklaim dirinya sebagai institusi yang berlabel atribut-atribut keislaman. Tidak terkecuali institusi perbankan yang berbasis nilai-nilai keislaman, institusi ini juga perlu dilakukan sterilisasi agar terhindar dari keharaman yang dilarang oleh syariat Islam.

Didasarkan pada premis di atas, BSI selaku representasi institusi perbankan Islam perlu melakukan pembedaan yang tegas dan jelas, mana dimensi yang harus dihindari karena memanasifasikan keharaman, mana dimensi yang boleh dilakukan karena memanasifasikan kehalalan. Pada konteks BSI KC. Wahid Hasyim Jember, pembedaan yang halal dan yang haram, seperti diterangkan oleh Yahya Rois selaku Ketua Dewan Pengawas Syariah BSI KC. Wahid Hasyim Jember terefleksi dengan jelas dan tegas pada beberapa aspek. Beberapa aspek demikian lebih spesifik dijelaskan pada hasil wawancara di bawah berikut.

“Transaksi yang terdapat pada BSI pasti terjaga dari praktik riba yang jelas-jelas dilarang oleh agama. Keharaman riba telah dikonfirmasi oleh QS. Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ۚ
 ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۚ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ جَاءَهُ
 مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ
 النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : "Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barang siapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya."¹¹⁵

Saat ditanya bentuk konkret dari transaksi yang tersterilisasi dari riba,

Yahya Rois menjawab:

“Sebenarnya Islam memiliki transaksi sendiri sebagai alternatif solutif agar terhindar dari praktik ribawi. Transaksi ini ada tiga model, yaitu *mudharabah*, *musyarakah* dan *murabahah*.”¹¹⁶

Kemudian, Yahya Rois juga melanjutkan:

“Pada dasarnya, segala transaksi atau kegiatan ekonomi dalam Islam dibolehkan. Hal ini sesuai dengan *qawa'id al-fiqhiyah* yang mengatakan, hukum asal segala sesuatu adalah boleh, sampai ada suatu dalil yang mengharamkan. Selama tidak ada dalil yang mengharamkan, selama itu pula transaksi atau kegiatan perekonomian dihukumi halal. Adapun beberapa dalil yang menyebabkan keharaman transaksi atau kegiatan perekonomian ialah adanya *riba*, *dzulm*, *maysir*, dan *gharar*.”¹¹⁷

Transaksi Islam juga secara jelas menegaskan keharaman terhadap segala transaksi yang berorientasi pada penguntungan satu belah pihak, sementara kerugian di pihak lainnya. Transaksi demikian meniscayakan praktik penindasan kepada salah satu pihak yang bertransaksi. Dalam literatur ekonomi Islam, tendensi transaksi demikian disebut sebagai *dzulm*.

Pengharaman *dzulm* diafirmasi oleh Yahya Rois dalam wawancara di bawah berikut:

¹¹⁵ Wawancara dengan Yahya Rois selaku Dewan Pengawas Syariah KC BSI KH. Wahid Hasyim Jember pada tanggal 12-12-2022.

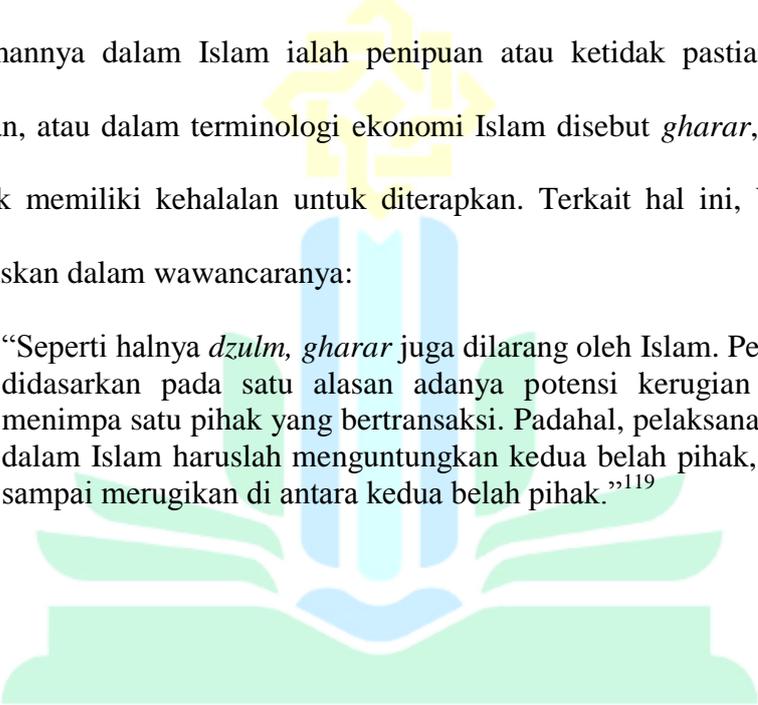
¹¹⁶ Ibid.

¹¹⁷ Ibid.

“Sudah pasti segala transaksi yang menguntungkan satu belah pihak, namun merugikan pihak lainnya dilarang oleh Islam. Dalam Islam, transaksi haruslah menguntungkan kedua belah pihak, tidak boleh menguntungkan satu belah pihak, apalagi sampai merugikan pihak lainnya. Diharamkannya praktik transaksi yang menguntungkan satu belah pihak, sementara merugikan pihak lainnya disebabkan mengandung ketimpangan dan penindasan di dalamnya. Dalam tradisi ekonomi Islam, transaksi ini disebut sebagai *dzulm*.”¹¹⁸

Selain *dzulm*, transaksi lain yang secara nyata diperlihatkan keharamannya dalam Islam ialah penipuan atau ketidak pastian transaksi. Penipuan, atau dalam terminologi ekonomi Islam disebut *gharar*, sedikit pun itu tidak memiliki kehalalan untuk diterapkan. Terkait hal ini, Yahya Rois menjelaskan dalam wawancaranya:

“Seperti halnya *dzulm*, *gharar* juga dilarang oleh Islam. Pelarangan ini didasarkan pada satu alasan adanya potensi kerugian yang akan menimpa satu pihak yang bertransaksi. Padahal, pelaksanaan transaksi dalam Islam haruslah menguntungkan kedua belah pihak, tidak boleh sampai merugikan di antara kedua belah pihak.”¹¹⁹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹¹⁸ Ibid.

¹¹⁹ Ibid.

BAB V

PEBUTUP

A. Kesimpulan

Masalah maximizer Pada Bank Syariah Indonesia KC. KH. Wahid Hasyim Jember terimplementasikan ke dalam beberapa bentuk, yaitu kenyamanan, kepatuhan terhadap syariat Islam, keamanan dan keadilan, serta pembedaan antara yang halal dengan yang haram. Implementasi pada persoalan kenyamanan dilakukan dengan mengaplikasikan kualitas pelayanan yang mengandung lima elemen kualitas pelayanan. Implementasi pada persoalan kepatuhan terhadap syariat Islam dilakukan dengan mengaplikasikan akad atau kontrak yang dipakai dalam mengumpulkan dan menyalurkan uang sesuai dengan aturan syaria'ah, semua transaksi dan aktivitas perekonomian dilaporkan dengan standar akuntansi syaria'ah, lingkungan kerja dan *corporate culture* tidak melanggar ketentuan syariah, adanya dewan pengawas syariah sebagai pengarah kesemua aktivitas operasional bank syaria'ah, dan sumber dana bermuasal dari sumber dana yang sah dan halal menurut syaria'ah. Implementasi pada persoalan keamanan dan keadilan dilakukan dengan mengaplikasikan terjaminnya transaksi, kemudahan transaksi, bukti transaksi, citra merk, serta mengoptimalkan kualitas produk, pemberlakuan yang sama secara proporsional dan profesional kepada setiap nasabah. Implementasi pada persoalan keamanan dan keadilan dilakukan dengan mengaplikasikan pembolehan terhadap semua transaksi yang tidak ditemukan dalil keharamannya, serta pelarangan kepada transaksi

yang terdapat dalil keharamannya, seperti kepada *riba*, *dzulm*, *maysir*, dan *gharar*.

B. Saran

Bagi penelitian selanjutnya, ada baiknya jika penelitian tersebut, dengan beberapa indikator yang disebutkan mengarah kepada penelitian kuantitatif yang berupaya untuk meneliti efektifitas masalah maximizer.



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, F. (2014). Etika Bisnis Islam: Konsep dan Implementasi pada Pelaku Usaha Kecil. *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 6(1), 133-142.
- Ardiansyah, R. (2021). Analisis penerapan konsep masalah maximizer di Hotel Amanah Surabaya (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Astuti, I. D., & Kabib, N. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah Indonesia dan Malaysia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1053-1067.
- Daga, R. (2017). Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Hasa Mitra Cabang Makassar. *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 14(3).
- Ghufron, M. I. (2017). Konsep masalah maximizer pada hotel syariah perspektif etika bisnis Islam. *Jurnal Islam Nusantara*, 1(2).
- Hafidhuddin, D. dan H. T. (2003). *Manajemen Syariah dalam Praktik*. Gema Insani Press.
- Janitra, Muhammad Rayhan. (2017). Hotel syariah konsep dan penerapan. PT Raja Grafindo Persada.
- Juliyani, E. (2016). Etika Bisnis dalam Perspektif Islam. *Jurnal Ummul Qura*, 7(1), 63-74.
- Lintang Anis Bena Kinanti, "BSI Kantor Cabang Jember Peringati Hari Pelanggan" <https://radarjember.jawapos.com/sinergi/05/09/2021/bsi-kantor-cabang-jember-peringati-hari-pelanggan/2/>, diakses pada tanggal 10 Juni 2022
- Nasir, M., Syahnur, M. H., & Hasan, M. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Turnover Intention Karyawan (Studi Kasus: PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KC MAKASSAR 2). *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 9(1).
- Nasution, S. (2021). Konsep Pariwisata Halal Berbasis Ekonomi Kreatif Dengan Sharia Regulation Dalam Meningkatkan Pendapatan Dan Kesejahteraan Masyarakat Di Sumatera Utara. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 21(2), 250-261.
- Ningrum, R. T. P. (2018). Implementasi Aksioma Etik Praktik Financing pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah sebagai Upaya Mewujudkan Sustainable and Resposible Investment di Indonesia. *WADIAH*, 2(1).

- Printianto, I., Tyas, D. W., & Annisa, R. N. (2019). The Implementation of Sharia Principles Concept of Hotels: Unisi Hotel, Yogyakarta. 259(Isot 2018), 265
- Rama, A. (2013). Perbankan syariah dan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi, 2(1).
- Rama, Ali. 2011. Determinants Affecting Deposit and Financing of Islamic Banks: Evidence from Indonesia, Thesis Program Master of Economics International Islamic University Malaysia (IIUM).
- Ritonga, N., & Sinaga, R. V. I. (2021). Peran Perbankan Syariah terhadap UMKM Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Medan). AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam, 6(2), 238-248.
- Samsuri, S. (2022). Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Rogojampi. RIBHUNA: Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah, 1(1), 039-053.
- Satria, M. R., & Setiani, T. (2018). Analisis Perbandingan Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Pada Bank Konvensional Dengan Pembiayaan Murabahah (KPR) Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank BJB Dengan Bank BJB Syariah). *Amwaluna: jurnal Ekonomi dan Keuangan syariah*, 2(1), 105.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012) 249.
- Sulistiyaningsih, N., & Shultan, S. T. A. (2021). Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional. Al-Qanun: Jurnal Pemikiran dan Pembaharuan Hukum Islam, 24(1), 33-58.
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101-1106.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lisa Erlina

NIM : E20151085

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi Skripsi yang berjudul **“IMPLEMENTASI MASLAHAH MAXIMIZER PADA BSI KC. KH. WAHID HASYIM JEMBER”** adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini, dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 16 Desember 2022
Saya yang menyatakan



Lisa Erlina
NIM : E20151085



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.9/04/2022 6 Desember 2022
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepada Bank Syariah Indonesia KC. KH Wahid Hasyim Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Lisa Erlina
NIM : E20151085
Semester : XV
Jurusan : Perbankan Syariah
Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Implementasi Masalah Maximizer pada Bank Syariah Indonesia KC KH Wahid Hasyim Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Lampiran : -
Hal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Assalamualaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yusnita
Jabatan : CS bank syariah indonesia cab. KH.Wahid Hasyim
Jember

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Lisa Erlina
NIM : E20151085
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Telah selesai melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Cab. KH. Wahid Hasyim Jember. Terhitung dari tanggal 09 Desember 2022 sampai dengan 13 Desember 2022 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "Implementasi Masalah Maximizer pada BSI Kc KH. Wahid Hasyim Jember".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 16 Desember 2022
CS. BSI Jember


Yusnita

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No.	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan
1.	Jum'at 09 desember	Menyerahkan Surat Izin Penelitian di BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember
2.	Senin, 12 Desember 2022	Di setuju Oleh pihak BSI KC. KH Wahid Hasyim Jember
3.	Selasa, 13 Desember 2022	Wawancara dengan pihak BSI KH. Wahid Hasyim Jember

ANGKET PENELITIAN

Bagaimanakah BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dalam mengimplementasikan masalah maximizer?

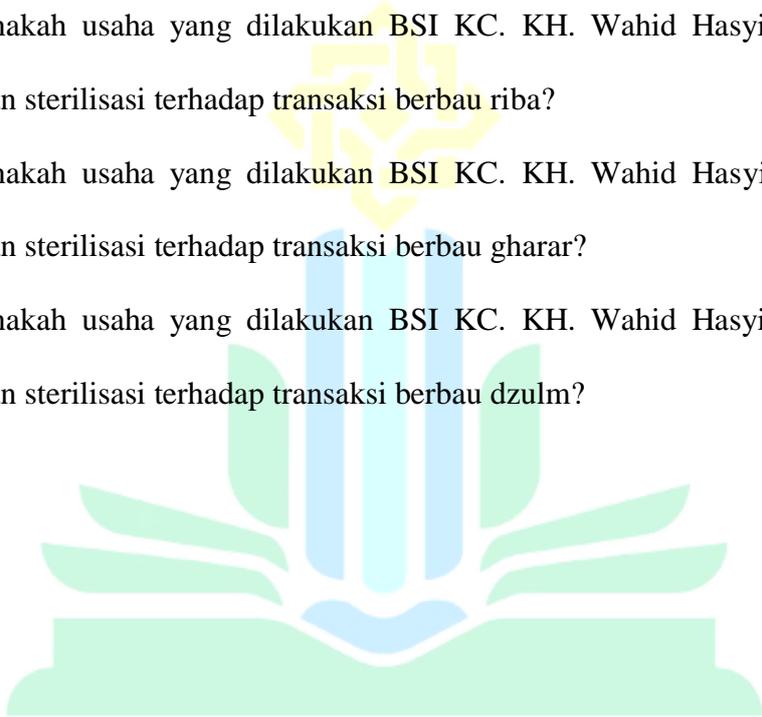
A. Bagaimanakah usaha BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember sekiranya bisa memberikan kenyamanan kepada nasabah?

1. Pada dimensi tangibles, apa sajakah yang dilakukan BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember agar bisa memberikan kenyamanan kepada nasabah?
2. Pada dimensi reliability, apa sajakah yang dilakukan BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember agar bisa memberikan kenyamanan kepada nasabah?
3. Pada dimensi responsiveness, apa sajakah yang dilakukan BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember agar bisa memberikan kenyamanan kepada nasabah?
4. Pada dimensi assurance, apa sajakah yang dilakukan BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember agar bisa memberikan kenyamanan kepada nasabah?
5. Pada dimensi empathy, apa sajakah yang dilakukan BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember agar bisa memberikan kenyamanan kepada nasabah?

B. Apasajakah bentuk-bentuk kepatuhan terhadap syariat Islam yang terdapat pada BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember?

1. Apakah akad atau kontrak yang dipakai dalam mengumpulkan dan menyalurkan uang sudah sesuai dengan aturan syari'ah yang berlaku?
2. Bisakah anda jelaskan lebih rinci terkait transaksi dan aktivitas perekonomian yang dilaporkan dengan standar akuntansi syaria'ah yang berlaku?
3. Pada aspek lingkungan kerja atau corporate culture, apakah ini trlah sesuai dengan ketentuan syariah yang berlaku?
4. Apakah BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember memiliki dewan pengawas syariah sebagai pengarah kesemua aktivitas operasional bank syari'ah?

5. Bagaimanakah BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dalam mengimplementasikan sumber dana yang sesuai dengan syariah Islam?
- C. Bagaimanakah usaha BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dalam mengimplementasikan kesamaan dan keadilan kepada nasabah?
- D. Bagaimanakah usaha BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dalam mengimplementasikan perbedaan antara yang halal dengan yang haram?
1. Bagaimanakah usaha yang dilakukan BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dalam melakukan sterilisasi terhadap transaksi berbau riba?
 2. Bagaimanakah usaha yang dilakukan BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dalam melakukan sterilisasi terhadap transaksi berbau gharar?
 3. Bagaimanakah usaha yang dilakukan BSI KC. KH. Wahid Hasyim Jember dalam melakukan sterilisasi terhadap transaksi berbau dzulm?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BIODATA PENULIS



A. IODATA PRIBADI

Nama lengkap : Lisa Erlina
NIM : E20151085
Tempat, tanggal lahir : Banyuwangi, 19 Desember 1997
Alamat lengkap : Dusun Gunungsari Desa Sumbergondo Kec.
Glenmore Kab. Banyuwangi
Kewarganegaraan : Indonesia
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program studi : Perbankan Syariah
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
E-mail : Lisaerlina19!@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Dharma Wanita Banyuwangi
2. SDN 2 Sumbergondo
3. SMP 2 Tegalsari
4. MAN Genteng