

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Teori Tentang Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Dalam KBBI disebutkan bahwa pengertian pelayanan adalah perihal atau cara melayani¹⁵. Yakni menyediakan segala yang diperlukan orang lain. Sedangkan pelayanan menurut istilah adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan/aktifitas orang lain¹⁶. Yaitu setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi layanan bisa berhubungan fisik ataupun tidak¹⁷.

Menurut I.N.R. Pendit dan Tata Sudarta, pelayanan (*service*) adalah suatu perbuatan yang dilakukan untuk seseorang sebagai penerima pelayanan akan menikmati suatu manfaat atau merasa senang dan puas¹⁸. Istilah *service* diuraikan sebagai berikut:

S = *smile for everyone (senyum untuk semua orang)*

E = *Excellence in everything we do (keunggulan dalam segala hal yang kami lakukan)*

¹⁵ Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2018) cet 1, 504.

¹⁶ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), 17.

¹⁷ Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2019) ,172.

¹⁸ INR Pendit & Tata Sudarta, *Psychology of Service, Sebuah Pengantar dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2017) cet 1, 33.

- R = *Reaching out to every guest with hospitality* (Menjangkau setiap tamu dengan keramahan)
- V = *Viewing every guest as special* (melihat setiap tamu sebagai special)
- I = *Inviting guest to return* (mengundang tamu untuk kembali)
- C = *Creating warm atmosphere* (menciptakan suasana hangat)
- E = *Eye contact that shows we care* (Kontak mata yang menunjukkan kita peduli)

Tujuan dari pelayanan adalah untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain atau umum, karena seringkali untuk memenuhi kebutuhan tidak dapat dilakukan sendiri melainkan memerlukan bantuan dari orang lain¹⁹.

Salah satu unsur penting *service* adalah perilaku yang sopan dan beradab yang dikenal dengan *courtesy* (adab, sopan santun). *Courtesy* menyangkut cara penerimaan yang tulus, keramah tamahan dalam menyambut nasabah, bertutur kata yang ramah dan suatu tindakan yang dapat membuat nasabah merasa senang dari fasilitas yang kita miliki dan pelayanan yang kita berikan.

Courtesy hendaknya dilakukan pada setiap perusahaan yang secara langsung berhadapan dengan konsumen, apalagi perusahaan yang berupa perusahaan jasa, seperti hotel, Bank, dan perusahaan lainnya.

Perwujudan *courtesy* dalam pelayanan diartikan sebagai suatu perbuatan yang dilakukan secara *attentive* (penuh perhatian) *helpful*

¹⁹ Moenir, *Manajemen*, 26.

(penuh pertolongan), *considerate* (tenggang rasa), *polite* (sopan) dan *respectful* (peduli) dalam perkataan dan perbuatan²⁰.

a. *Attentive*

Maksudnya memberikan konsentrasi terhadap seseorang yang sedang dilayani serta menunjukkan sikap bertindak cepat dalam mengerjakan. Memberikan konsentrasi penuh berarti mengkontrasikan pikiran dan gerakan badan kepada nasabah.

Sikap bertindak cepat berarti melakukan suatu perbuatan dengan cepat namun penuh dengan kehati-hatian sehingga tidak menimbulkan perasaan yang negative terhadap nasabah.

b. *Helpful*

Maksudnya dengan sukarela untuk menyediakan bantuan tanpa diminta oleh nasabah, dalam bentuk informasi, bantuan fisik dan sesuatu yang bermanfaat bagi nasabah.

c. *Considerate*

Maksudnya dapat menunjukkan sikap empati terhadap kepuasan nasabah.

d. *Polite*

Maksudnya bertingkah laku yang baik dan menyenangkan terhadap nasabah. Seperti salam, *greeting*, permohonan maaf dan lain sebagainya.

²⁰ Sudarta, *Psychology*, 34.

e. *Respectful*

Maksudnya menggunakan panggilan hormat kepada nasabah secara benar dan sesuai dengan kedudukan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Menurut Pasuraman dalam bukunya Lupiyoadi menyatakan bahwa terdapat lima dimensi pelayanan atau *Service Quality* yaitu²¹:

- a. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayan, perlengkapan yang digunakan dan penampilan petugas pelayanan.
- b. Keandalan (*reliabilty*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.

²¹ Rambat Lupiyadi & A.Hamdana, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Salemba Empat, 2009), 182.

- c. Ketanggapan (*responsiviness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.
- d. Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.
- e. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan.

3. Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat Al-Qur'an dan hadist yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat al-Maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهُدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِينَ
 الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ
 أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ
 وَالْعُدْوَانِ يَوَاقِفُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ {٢}

Artinya: “dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya.”

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam karidor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dalam salah satu hadistnya Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadist yang diriwayatkan sahabat Ahmad Thabrani Daruqutni.

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ {رواه احمد تبراني دارقطني}

Artinya: “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”. (HR. Ahmad Thabrani, Daruqutni).

Hadist berikutnya adalah tentang pentingnya tersenyum, senyum menjadi sambutan yang paling hangat dibandingkan apapun, bahkan tak jarang senyum menjadikan interaksi lebih akrab. Rasulullah SAW mengajarkan hal ini kepada kita dalam salah satu hadist berikut ini²²:

تَبَسُّمُكَ فِي وَجْهِ أَخِيكَ صَدَقَةٌ {رواه الترمذی}

“Tersenyum dihadapan saudaramu adalah sedekah (HR. Tirmidzi)”

4. Karakteristik Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain²³.

- a. Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an Surat Asy-Syu'ara: 181-183

²² Rafidah, *Kualitas*, 120.

²³ Johan Arrifin, *Etika Bisnis islami*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), 153.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ {١٨١} وَزِنُوا بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ {١٨٢} وَلَا

تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ {١٨٣}

Artinya: " Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan;. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan. "

- b. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya. Sebagaimana dalam Al-Qur'an surat an-nisa' ayat 58 sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ

إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا {٥٨}

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran

yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah maha mendengar lagi Maha melihat²⁴.

- c. Tidak menipu (Al-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya yaitu tidak menipu. Seperti praktek bisnis dan perdagangan yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

Adapun dalam sebuah hadist:

وَعَنْهُ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ : أَنَّ رَجُلًا ذَكَرَ لِنَبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ يُخَدِّعُ فِي الْبَيْعِ،
فَقَالَ : إِذَا بَايَعْتَ فَقُلْ لَا خِلَابَةَ (رواه البخاري)

Artinya: *Diriwayatkan dari (abdullah bin Umar) r.a: seseorang menemui nabi Saw. Dan berkata bahwa ia selalu dicurangi dalam pembelian. Nabi saw. Bersabda kepadanya agar pada waktu membeli (sesuatu) mengatakan, “tidak ada penipuan” (ia mempunyai hak untuk mengembalikan barang yang dibelinya apabila ternyata cacat, rusak, tidak sesuai dengan janji si penjual, dan sebagainya). (HR. Bukhari)²⁵.*

- d. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap seorang pebisnis yang selalu menepati janjinya kepada konsumen ataupun kepada sesama pebisnis. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT :

²⁴ Al-Qur'an, 4:58.

²⁵ Ringkasan Shahih Bukhari, (Bandung: Mizan, 2001), 397.

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ

كَفِيلًا ۚ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ {النحل - ٩١}

Artinya: “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat²⁶.”

- e. Melayani dengan rendah hati (*khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh dengan tanggung jawab. Adapun dalam sebuah hadits :

عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمَا أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ : رَحِمَ اللَّهُ رَجُلًا سَمَحًا إِذَا بَاعَ وَإِذَا اشْتَرَى وَإِذَا اقْتَضَى (رواه البخار)

Artinya: Diriwayatkan dari Jabir bin Abdullah r.a: Rasulullah saw bersabda, “Semoga kasih sayang Allah dilimpahkan kepada orang yang bersikap lemah lembut pada saat membeli, menjual dan meminta kembali uangnya. (HR. Bukhari)²⁷.

- f. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang melakukan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata hanya untuk

26 Al-Qur’an, 16:91.

27 Ringkasan Shahih Bukhari, 217.

mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Seperti melalaikan kewajibannya.

B. Tinjauan Umum Tentang Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank Islam atau yang biasa disebut dengan Bank Syariah adalah bank yang kegiatan operasinya tidak mengandalkan sistem bunga. Bank Syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Quran dan Hadis Nabi SAW. Sedangkan Antonio dan perawatmadja telah membedakan pengertian dari Bank syariah menjadi dua pengertian, yaitu Bank Islam dan Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip Syariat Islam dan termasuk Bank yang operasinya mengacu terhadap ketentuan-ketentuan Al-Quran dan Hadis. Bank yang operasinya sesuai dengan prinsip syariah Islam adalah Bank yang operasinya sesuai dengan ketentuan-ketentuan Syariat Islam, khususnya dalam tata cara bermualat secara Islam.

Selanjutnya dalam Undang-Undang No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan dalam pasal 1 bahwa “Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah

dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya²⁸.”

2. Sejarah Bank Syariah

Awal pertama kali dilakukan kegiatan Bank syariah yaitu di Pakistan dan Malaysia pada tahun 1940 an. Kemudian pada tahun 1963 munculah Bank syariah di Mesir. Sedangkan Pakistan menjadi salah satu negara pelopor utama dalam melaksanakan sistem Bank syariah karena pemerintah Pakistan mengkonvensi seluruh sistem perbankan syariah.

Kehadiran Bank yang berlandaskan Syariah di Indonesia pada tahun 1990 masih relatif baru, meskipun masyarakat Indonesia merupakan masyarakat muslim di dunia. Sedangkan prakarsa dalam mendirikan Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20.

Sedangkan berdirinya Bank Syariah di Indonesia merupakan hasil kerja tim perbankan MUI, dengan dibentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang mana akte pendiriannya telah ditandatangani pada tanggal 1 November 1999. Bank tersebut

²⁸ Herry Sutanto & Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), cet 1, 119.

mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga BMI sudah memiliki puluhan cabang saat ini yang tersebar di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, Bandung, makassar, dan kota lainnya²⁹.

Bank Syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992 bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Pada tahun 1992 hingga 1999 perkembangan Bank Muamalat Indonesia masih tergolong dalam katagori bank yang stagnan. Namun sejak terjadinya krisis moneter yang melanda di Indonesia pada tahun 1997 dan 1998, maka para banker melihat bahwa Bank Muamalat Indonesia (BMI) tidak terlalu terkena dampak krisis moneter. Para banker berpikir bahwa BMI adalah satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter. Pada tahun 1999 berdirilah Bank Syariah Mandiri yang merupakan konversi dari Bank Susila Bakti merupakan bank konvensional yang dibeli oleh Bank Dagang Negara, kemudian dikonversi menjadi Bank Syariah Mandiri, Bank kedua di Indonesia³⁰.

3. Produk-produk Bank Syariah

- a. Al-Wadi'ah atau dikenal dengan titipan atau simpanan, yang mana merupakan simpanan atau titipan yang murni dari satu pihak kepada pihak yang lainnya, baik berupa perorangan maupun badan

²⁹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), cet 11, 25.

³⁰ *Ibid.*, 26.

- hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja apabila diminta oleh si pemilik.
- b. Murabahah adalah akad jual beli atas barang tertentu, yaitu si penjual menyebutkan barang yang ia jual dengan jelas, kemudian ia menjanjikan keuntungan tertentu kepada si pembeli.
 - c. Salam merupakan penjualan barang yang disebutkan seluruh sifat-sifatnya sebagai persyaratan jual beli, namun barang tersebut masih dalam tanggungan si penjual.
 - d. Istishna' merupakan suatu pesanan dari konsumen terhadap produsen terhadap apa yang di inginkan oleh konsumen.
 - e. Ijarah Muntahiyyah Bittamlik merupakan salah satu bentuk kegiatan jual beli dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia, yang berupasewa-menyewa atau kontrak.
 - f. Musyarakah merupakan akad kerja sama yang dilakukan dua orang atau lebih untuk mengikatkan diri dalam percampuran modal dan bagi hasil atas keuntungannya.
 - g. Mudharabah merupakan akad kerja sama antara bank selaku pemilik dana (*shahibul al- maal*) dengan nasabah selaku *mudharib* yang mempunyai keahlian dalam mengelola suatu usaha yang produktif dan halal.
 - h. Qard merupakan akad pemberian pinjaman dari bank terhadap nasabah yang dipergunakan untuk kebutuhan yang mendesak, dan dikembalikan sesuai dengan jangka waktu tertentu (sesuai

kesepakatan bersama). Sedangkan pembayarannya dapat dilakukan secara berangsur maupun tunai.

- i. Al-Buyu' merupakan suatu perjanjian antara dua belah pihak dalam menukarkan barang dagangannya dengan uang secara sukarela.
- j. Al-Ja'alah dapat diartikan sebagai sesuatu yang mesti diberikan sebagai pengganti suatu pekerjaan dan padanya terdapat suatu jaminan. Seperti imbalan bagi seseorang yang menemukan suatu barang yang hilang.
- k. Musaqah merupakan akad antara pemilik dan pekerja untuk memelihara pohon. Upahnya adalah buah dari pohon yang diurusnya.
- l. Rahn adalah menahan salah satu harta si pemilik sebagai jaminan atau pinjaman yang diterimanya.
- m. Hiwalah adalah akad pemindahan utang dari beban satu pihak menjadi bebab orang lain.
- n. Wakalah adalah akad pemberian kuasa dari pemilik kuasa terhadap penerima kuasa dalam melakukan suatu tugas atas nama pemberi kuasa³¹.

4. Fungsi Bank Syariah

Dalam pembukuan standar akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial*

³¹ Sutanto, *Manajemen*, 120.

Institution) dijelaskan tentang fungsi dan peranan bank syariah, sebagai berikut:

- a. Sebagai manajer investasi, yaitu dana yang di investasikan oleh nasabah dapat dikelola oleh bank syariah dengan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* (titipan), yang berupa *tabungan* dan *giro*, *mudharabah* (bagi hasil) seperti *tabungan*, *deposito/investasi* dan *ijarah* (sewa). Seperti *obligasi*.
- b. Sebagai investor bank syariah, yaitu bank syariah dapat menyalurkan dana yang dimiliki ataupun dana nasabah yang di investasikan kepada bank syariah. Dalam pola bagi hasil yang berupa *mudharabah*, *musharakah*. Sedangkan dalam pola jual beli seperti *murabahah*, *salam*, *istisna* dalam pola sewa seperti *ijarah*, *ijarah wa iqtina*.
- c. Penyedia jasa dan lalu lintas pembayaran, yaitu bank syariah dapat melakukan kegiatan jasa layanan sebagaimana lazimnya. Seperti dalam jasa keuangan yang berupa *wakalah*, *kafalah*, *hiwalah*, *ujr*, *sharf*, *qord*, *rahn*. Sedangkan dalam jasa non keuangan berupa *wadiyah yad amanah* dan dalam jasa keagenan berupa *mudharabah muqayyadah*.
- d. Pelaksanaan kegiatan sosial sebagai ciri yang melekat entitas keuangan syariah, yaitu bank Islam berkewajiban untuk mengeluarkan serta mengelola dana zakat serta dana-dana lainnya

dalam hal menghimpun, mengadministrasikan dan mendistribusikan³².

C. Tinjauan Umum Persepsi Pelayanan Tentang Minat Menabung

Persepsi dan minat menabung merupakan dua hal yang mempunyai hubungan timbal balik, keduanya sangat berkaitan dan beriringan. Minat menabung akan terjadi bilamana persepsi seseorang terhadap kegiatan menabung itu positif. Hubungan positif terjadi apabila kedua pihak yang berinteraksi merasa saling diuntungkan satu sama lain dan ditandai dengan adanya timbal balik yang serasi.

Menurut Winkel pengertian minat adalah kecenderungan yang menetap dan subyek untuk merasa tertarik pada bidang atau hal tertentu dan merasa senang berkecimpung dalam hal ini atau hal itu³³.

Perasaan senang akan menimbulkan pula minat yang diperkuat lagi oleh sikap positif yang sama diantaranya hal-hal tersebut timbul terlebih dahulu, sukar ditentukan secara pasti. Secara urutan psikologi tergambar sebagai berikut³⁴.

Selanjutnya, hubungan keduanya (persepsi dan minat menabung) sama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Motivasi nasabah mempunyai peranan penting sebagai salah satu faktor vital yang membentuk keputusan untuk memilih

32 Diana Yumanita, *Gambaran Umum Bank Syariah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2018), 13.

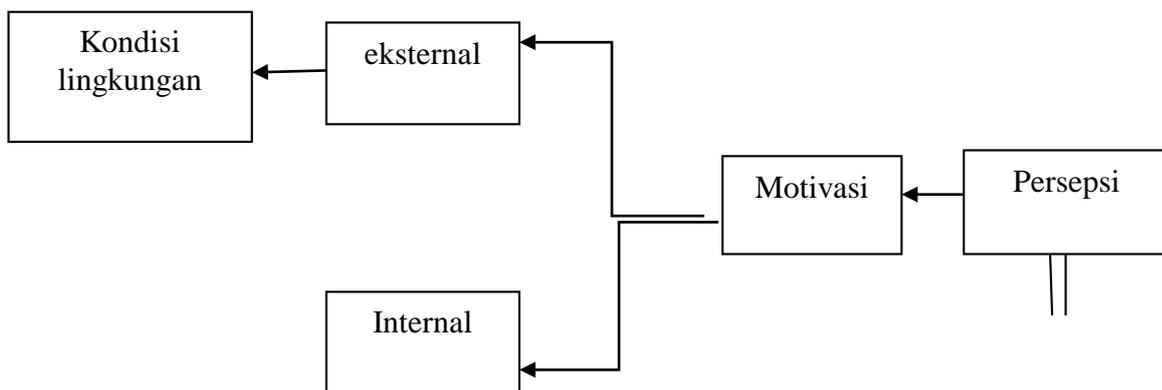
33 WS. Winkel, *Psikologi Pengajaran*, (Yogyakarta: Media Abadi, 2018), 212.

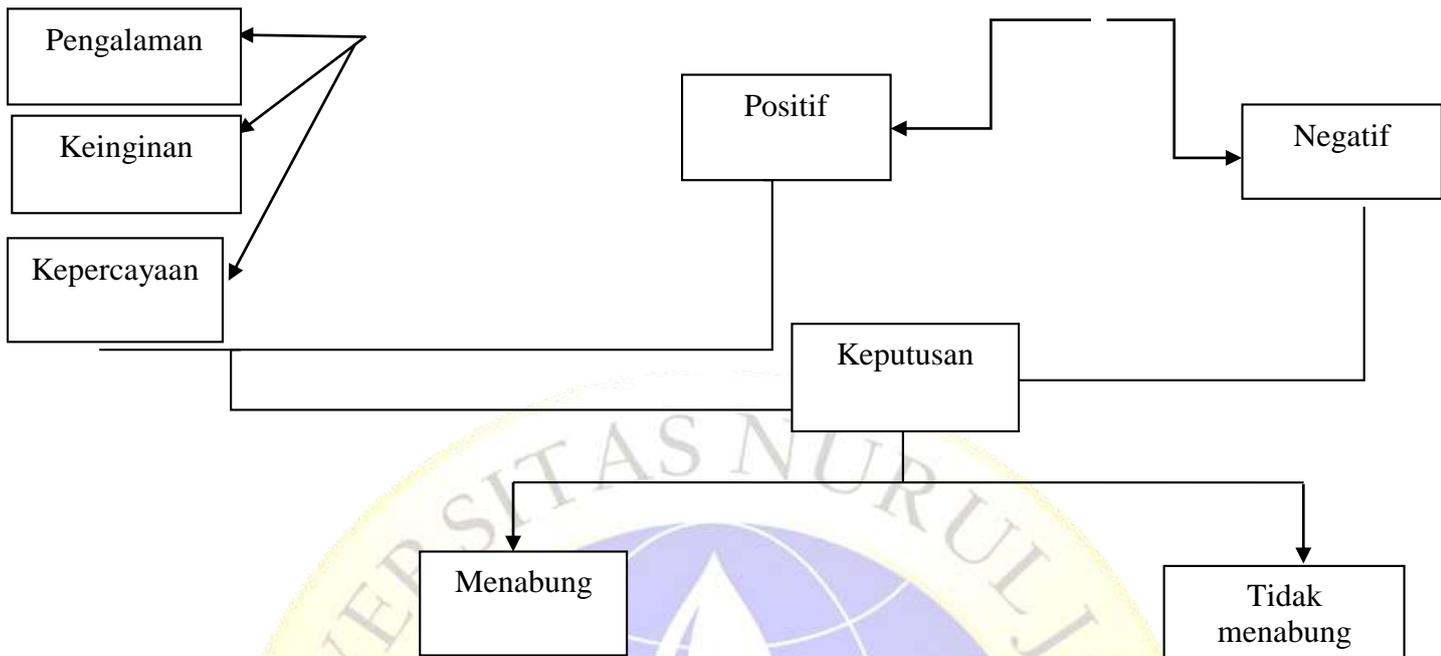
34 *Ibid.*, 212.

mencetuskan menabung. Sedangkan persepsi nasabah juga memegang peranan penting dalam membentuk pilihannya untuk mempergunakan suatu tipe jasa dari perusahaan jasa.

Minat dapat ditimbulkan berasal dari dua faktor diantaranya adalah faktor luar (eksternal) dan faktor dalam (internal). Adapun maksud dari faktor eksternal adalah motivasi yang berasal dari luar personal yang ditimbulkan dari kondisi lingkungan, budaya dan sosial. Dan faktor internal adalah motivasi yang berasal dari dalam diri personal yang ditimbulkan karena kebutuhan individu, pengalaman masa lalu, keinginan dan kepercayaan.

Dua faktor yang dapat menimbulkan minat dan hubungan persepsi dan minat menabung dapat digambarkan dalam suatu bagan dibawah ini, sehingga dapat lebih mudah memahaminya, sebagai berikut:





Selain faktor internal dan eksternal dapat mempengaruhi minat nasabah untuk menabung, penilaian nasabah terhadap Bank Syariah juga dipengaruhi dari bagaimana nasabah memaknai produk Bank Syariah melalui pelayanan yang diterima. Hasil survey awal penelitian menunjukkan perlunya kualitas layanan sebagai salah satu unsur yang mendukung pilihan nasabah untuk menabung di Bank Syariah.

Persepsi ditinjau dari segi umumnya dibagi menjadi dua yaitu positif dan negatif. Persepsi positif adalah suatu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu secara baik. Contoh persepsi positif persepsi positif terhadap BMT Tanjung adalah banyak orang lain berbagi pengalaman/mengajak untuk memilih BMT Tanjung

sebagai sarana menyimpan uang. Karena BMT Tanjung tidak menggunakan instrumen bunga dan sistem gharar.

Sedangkan pengertian dari persepsi negatif adalah persepsi yang tercipta dari anggapan yang salah dan rasa takut jika melakukan sesuatu. Contoh persepsi negatif terhadap BMT Tanjung adalah kurangnya kedisiplinan terhadap jam buka di BMT Tanjung.

Jadi, apabila persepsi seseorang dan motivasi menabung telah sama-sama terpenuhi dengan baik, maka selanjutnya akan menghasilkan sebuah keputusan yang diinginkan yaitu keputusan mencetuskan dirinya untuk menabung dan menjadi nasabah di BMT Tanjung.

