



## PENGARUH PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK BERBASIS SYARIAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KC JAMBI

G.W.I. Awal Habibah<sup>a</sup>, Wawa Zahwa<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah, [gwi.awalhabibah@uinjambi.ac.id](mailto:gwi.awalhabibah@uinjambi.ac.id), UIN STS Jambi

<sup>b</sup> Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah, [wawazahwa2901@icloud.com](mailto:wawazahwa2901@icloud.com), UIN STS Jambi

### ABSTRAK

Islamic values are also a set of morals that form a superior Muslim personality, with the application of Islamic values, it will increase public trust to place their funds or use financing from Islamic banking, it shows that the community has become loyal customers of Islamic banks. This study aims to determine whether or not there is a significant positive effect of Islamic values on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia KC Jambi. In this study using a descriptive quantitative method. The technique used in sampling is Quota sampling, which is a method of determining the sample based on the number of samples that have been determined by the researcher. For data collection using Questionnaires, Interviews and Documentation. The data analysis techniques used in this research are Data Quality Test, Classical Assumption Test, Hypothesis Testing, Simple Regression Analysis, Coefficient of Determination. The results of the study proved that Islamic values have a significant positive effect with a significance level of  $0.01 < 0.05$  and the regression coefficient is  $+0.064$  which means that  $x$  increases and  $y$  increases and the magnitude of the effect of  $x$  on  $y$  is 10.3%, in the sense of 89,7% influenced by other factors outside this study. Thus, although Islamic values influence significantly, it is not the most important factor that influences customer loyalty.

Keywords: Islamic Values, Customer Loyalty, Sharia Bank KC Jambi.

### Abstrak

Nilai-nilai Islam juga merupakan himpunan akhlak yang membentuk kepribadian muslim yang unggul, dengan adanya penerapan nilai-nilai Islam, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun menggunakan pembiayaan dari perbankan syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh positif signifikan dari nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi. Dalam penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif Deskriptif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sampling *Quota* yaitu metode penetapan sampel berdasarkan jumlah sampel yang telah ditentukan oleh peneliti. Untuk pengumpulan data menggunakan Kuisisioner, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Hipotesis, Analisis Regresi Sederhana, Koefisien Determinasi. Hasil penelitian terbukti bahwa nilai-nilai Islam berpengaruh positif signifikan dengan tingkat signifikansi  $0,01 < 0,05$  dan koefisien regresi regresinya  $+0,064$  yang artinya bahwa  $x$  naik dan  $y$  naik dan besarnya pengaruh  $x$  terhadap  $y$  sebesar 10,3%, dalam artian 89,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Dengan demikian walaupun nilai-nilai Islam mempengaruhi secara signifikan akan tetapi bukan faktor paling utama yang membuat pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Kata Kunci :** Nilai-nilai Islam, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah KC Jambi.

### 1. PENDAHULUAN

Konsep loyalitas pelanggan dipahami sebagai kombinasi sikap senang pelanggan (customer's favorable attitude) dan perilaku pembelian ulang. Berbicara tentang loyalitas nasabah bank syariah tentunya tidak

*Received September 23, 2022; Revised Desember 23, 2022; Accepted Januari 23, 2023*

terlepas dari tingkat kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank syariah kepada para nasabahnya. Nasabah yang merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan bank syariah, tentunya akan membeli ulang produk tersebut. Pembelian ulang yang terus menerus dari produk yang sama menunjukkan loyalitas nasabah terhadap produk tersebut. Loyalitas nasabah terhadap produk ini sangat diharapkan bank syariah untuk meningkatkan volume dana pihak ketiga di samping adanya penambahan nasabah baru yang potensial. Jika dilihat dari sisi produknya mulai dari jenis, akad, deposito dan giro, perbankan syariah di Indonesia memiliki banyak persamaan. Akan tetapi yang membedakannya adalah bagaimana suatu bank syariah tersebut bisa memberikan keunggulan-keunggulan tersendiri bagi produk-produk yang mereka miliki, disamping itu bank-bank syariah juga harus tanggap dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya melalui pelayanan yang prima agar mampu bersaing dengan baik. Tantangan yang dihadapi tentunya tidak ringan bagi perbankan syariah di Indonesia. Sebelum berusaha untuk memenuhi kebutuhan para nasabahnya, bank syariah terlebih dahulu harus bekerja keras untuk memahami dan memberikan informasi yang sangat jelas akan produk-produk yang mereka tawarkan serta berusaha untuk menciptakan keunggulan kompetitif. Nasabah yang merasa puas atas manfaat dari jasa perbankan syariah maka cenderung akan berpengaruh terhadap perilaku pasca pembelian, sehingga nasabah akan melakukan penggunaan jasa perbankan syariah kembali (menjadi nasabah yang loyal). Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Perbankan syariah harus mampu menerapkan nilai-nilai ke-Islaman di dalam prosedur dan mekanisme kerjanya. Nilai-nilai Islam yang berasal dari prinsip-prinsip (asas-asas) syariah tersebut tentunya tidak hanya menjadi simbol saja, akan tetapi harus terapkan secara nyata dalam setiap aktivitas perbankan syariah, baik itu pada level karyawan terendah sampai pada level tingkat manajerial puncak bahkan sampai pada nasabah bank syariah itu sendiri. Sehingga perbankan syariah dapat senantiasa berada dalam koridor nilai-nilai Islam guna mencapai pengembangan ke arah yang lebih baik lagi. Nilai-nilai Islam yang perlu diterapkan dalam aktivitas perbankan syariah berdasarkan hukum perjanjian Islam antara lain, al-hurriyah (kebebasan), al-musawah (persamaan atau kesetaraan), al-'adalah (keadilan), ash-shidq (kebenaran dan kejujuran), al-ridha (kerelaan), al-kitabah (tertulis). Al-hurriyah (kebebasan) merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (freedom of making contract). Almusawah (persamaan atau kesetaraan) merupakan asas yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (bargaining position) dalam menentukan term and condition dari suatu akad/perjanjian. Al-'adalah (keadilan) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajiban. Al-ridha (kerelaan) merupakan asas yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan dan misstatement. Ash-shidq (kebenaran dan kejujuran) merupakan asas yang mengatur bahwa dalam perjanjian/akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Al-kitabah (tertulis) merupakan asas yang mengatur bahwa setiap perjanjian/akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari. Dengan adanya pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas perbankan syariah yaitu perjanjian/akad yang dibuat antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar tentu saja akan mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya ataupun untuk menggunakan pembiayaan dari perbankan syariah. Semakin banyak masyarakat menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari bank syariah, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah. Perbankan syariah memiliki pengaruh yang besar dalam aktivitas perekonomian masyarakat. Berbagai produk perbankan syariah diharapkan mampu mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi masyarakat sesuai dengan prinsip Islam. Dalam prinsip Islam, aktivitas ekonomi tidak boleh dilepaskan dari postulat keimanan kepada Allah SWT bahkan menjadi built in control bagi pelaku ekonomi. Dari sinilah kemudian perbankan syariah dibangun dan dirancang untuk meningkatkan derajat kehidupan manusia. Perbankan syariah diharapkan menjadi alternatif bahkan solusi yang menentukan bagi perkembangan ekonomi nasional khususnya umat Islam. Prinsip syariah yang harus dipatuhi oleh bank-bank syariah menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah prinsip perbankan syariah yang telah difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional - Majelis

---

*Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Jambi (G.W.I. Awal Habibah)*

Ulama Indonesia dan selanjutnya dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia. Pasal 24 ayat (1) dan ayat (2) huruf a dan Pasal 25 huruf a Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang secara tegas menyatakan bahwa, bank syariah dilarang melakukan kegiatan usaha yang bertentangan dengan prinsip syariah. Sistem yang di terapkan atau dioperasikan oleh bank syariah itu adalah salah satu sarana ibadah untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT. Karena produk-produk dan layanan yang diberikan kepada nasabahnya sudah melakukan sebahagian dari ajaran agama Islam, yaitu: mengasihi, memudahkan transaksi dan menghilangkan kesusahan ummat. Kemudian perekonomian serta pencucian uang dan perputaran uang dengan sistem syariah. Islam menganjurkan dan menyarangkan bagi orang yang beragama islam agar kiranya menjauhkan diri dari yang namanya berbuat sesuatu yang berbauh riba atau haram. Dalam Al-Qur'an Allah SWT. Telah mengatakan dengan jelas bahwa Allah menghalalkan jual beli, bertransaksi dan mengharamkan riba, prinsip ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal ini dalam Al-Qur'an, Allah berfirman, surah Al-maidah ayat 2:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَجْلُوا شَعَابِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أُمِينَ النَّبِيِّتِ الْحَرَامِ يَتَّبِعُونَ 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 وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya.

Akad syariah yang dibuat antara bank (Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah) dan nasabah tidak boleh berisi syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan yang bertentangan dengan prinsip syariah. Sesuai dengan asas hukum perjanjian, sebagaimana dimuat dalam KUHPerdara, suatu perjanjian tidak boleh antara lain, bertentangan dengan undang-undang. Apabila isi suatu perjanjian bertentangan dengan undang-undang, maka perjanjian tersebut atau ketentuan (pasal atau ayat) yang bertentangan dengan undang-undang menjadi batal demi hukum. Apabila suatu perjanjian atau ketentuan dalam perjanjian menjadi batal demi hukum, maka konsekuensi hukumnya ialah bahwa perjanjian atau ketentuan yang bertentangan dengan undang-undang tersebut dianggap tidak pernah ada. Dengan demikian jelas bahwa, setiap aktivitas perbankan yang dijalankan oleh bank syariah yang ada di Indonesia harus selalu berada pada jalur prinsip-prinsip syariah. Prinsip-prinsip (asas-asas) syariah adalah berdasarkan sumber-sumber hukum Islam. Sumber hukum Islam tersebut terdiri dari sumber hukum primer yaitu, Al-Qur'an dan Al-Hadits dan sumber hukum sekunder yaitu, ijma' (konsensus para ulama), qiyas (penalaran/reasoning secara analogis) dan ijtihad (penalaran hukum secara mandiri). Statistik perkembangan perbankan syariah di Indonesia dapat dilihat dari jumlah jaringan kantor perbankan syariah dalam kurun waktu tahun 2016 sampai dengan tahun 2021, yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Perbankan Syariah Tahun 2017-2021**

Kelompok Bank	Tahun				
	2017	2018	2019	2020	2021
<b>BUS</b>					
Jumlah Bank	13	13	14	14	14
Jumlah Kantor	1.869	1.825	1.866	1.894	1.922

<b>UUS</b>					
Jumlah Bank	21	21	20	20	20
Jumlah Kantor	332	344	345	372	386
<b>BPRS</b>					
Jumlah Bank	166	167	168	164	164
Jumlah Kantor	453	441	495	617	618

Statistik perkembangan jumlah jaringan kantor perbankan syariah di Indonesia dalam kurun waktu tahun 2017 - 2021 menunjukkan bahwa, makin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa perbankan syariah yang dibuktikan dengan bertambahnya jumlah jaringan kantor perbankan syariah setiap tahunnya. Walaupun pada tahun 2017 terjadi penurunan jumlah jaringan kantor perbankan syariah. Hal tersebut tidak mengurangi eksistensi perbankan syariah di dalam menjawab seluruh kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan syariah. Bagi masyarakat yang telah memahami dengan baik perbankan syariah akan merasa lebih nyaman untuk menggunakan produk perbankan syariah yang tidak berdasarkan bunga dari pada produk perbankan konvensional yang berbasis bunga. Peningkatan jumlah jaringan kantor perbankan syariah di Indonesia belum sepenuhnya mampu menggambarkan tingginya minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Beragamnya produk yang ditawarkan perbankan syariah yang didukung kualitas pelayanan prima dilakukan guna menghimpun dana dengan maksimal. Begitupula dengan perkembangan bank syariah Indonesia KC Jambi yang berlokasi di Jalan Jendral Gatot Subroto Nomor 127 A-B, Kelurahan Sungai Asam, Kecamatan Pasar Jambi, Kota Jambi, walaupun setiap tahun jumlah nasabah terus meningkat akan tetapi tidak semua nasabah tersebut menjadi nasabah yang loyal, berikut ini data Nasabah bank Syariah Indonesia Kc Jambi:

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi**

No	Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase (%)
1	2016	15.000	
2	2017	18.000	17%
3	2018	21.000	14%
4	2019	24.000	12%
5	2020	26.000	8%
6	2021	28.500	9%

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa dari tahun ke tahun jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Jambi selalu meningkat, ini menandakan bahwa kepercayaan masyarakat Kota Jambi terhadap bank Syariah Indonesia KC Jambi begitu besar. Penerapan nilai-nilai Islampun menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah. Dengan penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya di bank syariah terutama Bank Syariah Indonesia KC Jambi, itu menunjukkan masyarakat telah menjadi nasabah yang loyal pada bank syariah. Hal ini pun diperkuat dengan adanya beberapa wawancara dengan nasabah bank syariah Indonesia KC Jambi.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### a. Teori Perilaku Konsumen

Definisi perilaku konsumen yaitu proses dan aktifitas seseorang atau organisasi yang berhubungan dengan pemecaran, pemilihan, pembelian, kebutuhannya. Perilaku konsumen merupakan berbagai hal-hal yang mendasari konsumen untuk membuat keputusan pembelian produk atau jasa. Perilaku konsumen akan diperlihatkan dalam beberapatahap diantaranya tahap sebelum pembelian, tahap pembelian dan tahap setelah pembelian barang atau jasa. Pada tahap pembelian konsumen biasanya melakukan pencarian informasi mengenai produk dan jasa tersebut. Lalu pada tahap pembelian, konsumen melakukan pembelian

produk atau jasa. Dan pada tahap setelah pembelian, konsumen akan melakukan konsumsi atau penggunaan produk, evaluasi kinerja produk atau jasa tersebut, dan pada akhirnya akan membuang produk atau jasa tersebut setelah digunakan. Berikut beberapa pengertian perilaku konsumen menurut ahli:

1. Menurut Kotler dan Keller, perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.
2. Menurut Hasan perilaku konsumen adalah studi proses yang terlibat ketika individu atau kelompok memilih, membeli, menggunakan, atau mengatur produk, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen.
3. Menurut Schiffman dan Kanuk perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi dan bertindak pasca konsumsi produk, jasa maupun ide yang diharapkan bisa memenuhi kebutuhannya.

Maka dapat dikatakan bahwa perilaku konsumen merupakan studi tentang bagaimana membuat keputusan baik secara individu maupun didalam organisasi. Perilaku konsumen merupakan hal yang mendasari seorang konsumen untuk membuat sebuah keputusan untuk melakukan pembelian suatu produk. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang mampu diberikan sebuah barang terhadap konsumen. Maka semakin tinggi pula tingkat permintaan konsumen terhadap barang tersebut, dan begitupula sebaliknya.

#### b. Loyalitas Nasabah

Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Perbankan berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Kepuasan nasabah semakin diyakini sebagai kunci sukses pemasaran jasa bank. Nasabah yang loyal terhadap bank syariah karena mereka puas terhadap bank syariah tersebut. Konsumen adalah seseorang atau kelompok orang yang membeli suatu produk untuk dipakai sendiri dan tidak untuk di jual kembali. Konsumen juga dapat dipahami sebagai siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Sementara nasabah dapat didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan ataupun pinjaman pada pihak bank. Menurut Oliver dalam buku Ratih Hurriyati mengungkapkan definisi loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/ jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku. Sedangkan menurut Griffin menyatakan loyalitas nasabah lebih mengaju pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih. Loyalitas nasabah merupakan salah satu elemen kunci yang menentukan implementasi konsep pemasaran perbankan. Loyalitas nasabah sering dikaitkan dengan perilaku kembali jasa perbankan. Loyalitas nasabah tidak terbentuk secara instan tetapi melalui beberapa tahap proses. Oleh karena itu, perusahaan jasa perbankan harus jeli agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah yang berbeda-beda dari setiap tahap tersebut agar terbentuk loyalitas nasabah. Perusahaan harus mengutamakan layanan, memonitor keluhan para konsumen, harus selalu responsif dan pertahankan sikap responsif itu. Kepuasan pelanggan juga tidak secara sistematis menunjukkan pelanggan tersebut membeli lebih banyak dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puas, atau dengan kata lain bahwa kepuasan tidak selalu identik dengan loyalitas pelanggan. Selain itu, loyalitas pelanggan juga dipengaruhi oleh situasi-situasi seperti, banyak sedikitnya alternatif, biaya pengalihan, regulasi pemerintah terhadap iklim kompetisi, program promosi loyalitas pelanggan dan lain sebagainya.

#### c. Loyalitas dalam Perspektif Islam

Loyalitas dalam Islam disebut dengan *al-wala'*. Secara etimologi, *al-wala'* memiliki beberapa makna antara lain mencintai, menolong, mengikuti, dan mendekat kepada sesuatu. Konsep loyalitas dalam Islam atau *al-wala'* adalah ketundukan mutlak kepada Allah SWT dalam wujud menjalankan syariah Islam sepenuhnya. Loyalitas pelanggan dalam Islam terjadi apabila aktivitas muamalah itu dapat memberi manfaat yang saling menguntungkan kedua belah pihak, karena terpenuhinya kewajiban serta hak masing-masing melalui penerapan nilai-nilai Islam. Bukti keimanan seseorang adalah adanya amal nyata dalam kehidupan sehari-hari oleh karena iman bukan sekadar pengakuan kosong belaka tanpa mampu memberikan pengaruh dalam kehidupan seorang muslim. Selain merespon seluruh amal Islami dan menyerapnya ke dalam ruang kehidupannya. Seorang Mukmin juga harus selalu loyal dan memberikan *wala'* nya kepada Allah dan Rasul-Nya. Loyalitas dalam muamalah ini tidak hanya memperhatikan siapa saja yang memberi keuntungan bagi kita, akan tetapi harus memperhatikan perkara-perkara syariah yang

telah dituntun oleh agama Islam. Loyalitas dalam muamalah ini tidak hanya memperhatikan siapa saja yang memberi keuntungan bagi kita, akan tetapi harus memperhatikan perkara-perkara syar'i yang telah dituntun oleh agama Islam. Perhatikan firman Allah dalam surat al-Maidah ayat 54-55 yang sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا مَنْ يَرْتَدَّ مِنْكُمْ عَنْ دِينِهِ فَسَوْفَ يَأْتِي اللَّهَ بِقَوْمٍ يُحِبُّهُمْ وَيُحِبُّونَهُ ۖ أَذِلَّةٍ عَلَى الْمُؤْمِنِينَ أَعِزَّةٍ عَلَى الْكَافِرِينَ يُجَاهِدُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا يَخَافُونَ لَوْمَةَ لَائِمٍ ۚ فَذَلِكِ فَضْلُ اللَّهِ يُؤْتِيهِ مَن يَشَاءُ وَاللَّهُ وَاسِعٌ عَلِيمٌ

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman! Barangsiapa di antara kamu yang murtad (keluar) dari agamanya, maka kelak Allah akan mendatangkan suatu kaum, Dia mencintai mereka dan mereka pun mencintai-Nya, dan bersikap lemah lembut terhadap orang-orang yang beriman, tetapi bersikap keras terhadap orang-orang kafir, yang berjihad di jalan Allah, dan yang tidak takut kepada celaan orang yang suka mencela. Itulah karunia Allah yang diberikan-Nya kepada siapa yang Dia kehendaki. Dan Allah Mahaluas (pemberian-Nya), Maha Mengetahui.

إِنَّمَا وَلِيُّكُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ ۖ وَالَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ يُقِيمُونَ الصَّلَاةَ وَيُؤْتُونَ الزَّكَاةَ وَهُمْ رَاكِعُونَ

Artinya:

Sesungguhnya penolongmu hanyalah Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang yang beriman, yang melaksanakan salat dan menunaikan zakat, seraya tunduk (kepada Allah).

Di sisi lain, seorang Mukmin tidak boleh loyal dan cinta terhadap musuhmusuh Islam. Dalam kategori hablum minanas ini, berarti kita tidak diperbolehkan bekerjasama apalagi menjual loyalitas muslim kepada hal-hal yang berbau riba. Oleh karenanya, dalam beberapa firman-Nya, Allah mengingatkan orang-orang beriman tentang hal ini dalam surat Ali Imran ayat 28 sebagai berikut:

لَا يَتَّخِذِ الْمُؤْمِنُونَ الْكَافِرِينَ أَوْلِيَاءَ مِنْ دُونِ الْمُؤْمِنِينَ وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ فَلَيْسَ مِنَ اللَّهِ فِي شَيْءٍ ۚ إِلَّا أَنْ تَتَّقُوا مِنْهُمْ تُقَاتًا وَيَحْذَرُكُمُ اللَّهُ نَفْسَهُ ۗ

Artinya:

Janganlah orang-orang beriman menjadikan orang kafir sebagai pemimpin, melainkan orang-orang beriman. Barang siapa berbuat demikian, niscaya dia tidak akan memperoleh apa pun dari Allah, kecuali karena (siasat) menjaga diri dari sesuatu yang kamu takuti dari mereka. Dan Allah memperingatkan kamu akan diri (siksa)-Nya, dan hanya kepada Allah tempat kembali.

Dalam menjaga loyalitas pelanggan, Islam menganjurkan untuk menjaga hubungan dengan berbagai golongan (bukan dalam bentuk aqidah) dengan memberikan kualitas jasa yang baik. Penyedia jasa hendaklah memberikan kualitas jasa yang baik dengan menjaga hubungan baik kepada pelanggannya agar tercipta hubungan jangka panjang yang baik untuk membentuk loyalitas pelanggan. Anjuran Islam mengajarkan bahwa penyedia jasa harus memberikan kualitas jasanya yang baik kepada pelanggan, agar pelanggan tetap setia menggunakan jasanya. Keseimbangan dalam hidup akan menciptakan jiwa yang memiliki loyalitas yang merasakan ketenangan lahir dan batin. Jiwa loyalitas mencerminkan sikap konsisten dan teguh pendirian untuk menggunakan sebuah jasa agar pelanggan menuju keadaan yang lebih baik. Loyalitas pelanggan dalam Islam akan kokoh kalau dibangun dari kepuasan Islam.

#### d. Indikator Loyalitas Nasabah

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah untuk menggunakan kembali produk/jasa perbankan yang sama pada saat sekarang maupun masa datang. Keuntungan yang diperoleh perusahaan jika memiliki pelanggan yang loyal, Foster dan Cadogan mengemukakan ada empat indikator dari loyalitas nasabah antara lain:

1. Perilaku nasabah yang bersifat memberikan rekomendasi untuk mengajak orang lain untuk melakukan pembelian atau menggunakan produk tersebut.
2. Nasabah akan melakukan aktifitas transaksi atau mempergunakan segala bentuk layanan yang ditawarkan oleh pihak perbankan.
3. Nasabah akan menjadikan perbankan tersebut sebagai pilihan pertama dalam mempergunakan jasa keuangan.
4. Word of mouth yaitu perilaku nasabah untuk membicarakan hal-hal yang bagus terhadap produk dari bank tersebut ke orang lain.

Dari keempat indikator tersebut dapat mendorong perusahaan perbankan untuk memandang loyalitas pelanggan sebagai bagian dari strategi perusahaan dalam menghadapi pesaing dan menghubungkan perusahaan dengan pasar (konsumen). Loyalitas nasabah sangat dibutuhkan sebagai elemen dalam strategi pemasaran yang kompetitif. Secara khusus dalam menghadapi kondisi pasar yang makin kompetitif, perusahaan seringkali menyandarkan masa depan mereka pada loyalitas nasabah. Oleh karena

*Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Jambi (G.W.I. Awal Habibah)*

itu, bagi sebagian perusahaan perbankan acapkali diidentifikasi loyalitas nasabah sebagai jaminan keuntungan jangka pendek dan jangka panjang bagi para perusahaan.<sup>1</sup> Seorang muslim harus selalu loyal dan memberikan wala'-nya kepada Allah dan Rasul-Nya. Ia harus mencintai dan mengikuti apa-apa yang diperintahkan dan menjauhi seluruh perbuatan yang dilarang. Tidak hanya dalam hablumminallah, dalam muamalah pun manusia juga. Loyalitas dalam muamalah ini tidak hanya memperhatikan siapa saja yang memberi keuntungan bagi kita, akan tetapi harus memperhatikan perkara-perkara syariah yang telah dituntun oleh agama Islam, sama dengan adanya nilai-nilai Islam yang ada di perbankan syariah.

#### e. Nilai-Nilai Islam Dalam Perbankan Syariah

Manan berpendapat bahwa ilmu ekonomi Islam dapat dikatakan sebagai ilmu pengetahuan sosial yang mempelajari masalah-masalah ekonomi masyarakat yang diilhami nilai-nilai Islam, ia mengatakan bahwa ekonomi islam merupakan bagian dari suatu tata kehidupan lengkap, berdasarkan empat bagian nyata dari pengetahuan, yaitu Al Qur'an, As Sunnah, Ijma, dan Qiyas. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, nilai berarti sifat-sifat (hal-hal) yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Misalnya dalam konteks keagamaan, nilai merupakan konsep mengenai penghargaan tinggi yang diberikan oleh warga masyarakat kepada beberapa masalah pokok di kehidupan keagamaan yang bersifat suci sehingga menjadi pedoman tingkah laku keagamaan warga masyarakat bersangkutan. Hasanuzzaman dalam Al Arif (2010) mendefinisikan ekonomi Islam adalah pengetahuan dan aplikasi dari ajaran dan aturan syariah yang mencegah ketidakadilan dalam memperoleh sumber-sumber daya material sehingga tercipta kepuasan manusia dan memungkinkan mereka menjalankan perintah Allah dan masyarakat. Menurut Musrin (2010) mengemukakan bahwa nilai-nilai Islam juga merupakan himpunan akhlak yang membentuk kepribadian muslim yang unggul, seterusnya berupaya memberikan sumbangan kepada masyarakat, bekerjasama dan berusaha ke arah pembentukan diri, keluarga dan akidah. Jadi nilai-nilai Islam pada hakikatnya adalah kumpulan dari prinsip-prinsip hidup, ajaran-ajaran tentang bagaimana seharusnya manusia menjalankan kehidupannya di dunia ini, yang satu prinsip dengan lainnya saling terkait membentuk satu kesatuan yang utuh tidak dapat dipisah-pisahkan.

#### f. Pembagian Nilai-Nilai Islam

Islam merupakan the comprehensive way of life bagi setiap muslim. Ajaran-ajarannya bersifat universal ditujukan kepada seluruh umat manusia untuk mencapai kemaslahatan hidup dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Tidak terkecuali dalam aspek ekonomi, Islam sangat menganjurkan umatnya menganjurkan umatnya untuk bertebaran di muka bumi untuk mencari karunia Ilahi setelah menunaikan shalat sebagai ibadah utama dan tiang agama. Anjuran dimaksud antara lain terwujud dalam aktivitas bisnis perdagangan. Jual beli dan bagi hasil merupakan khasanah klasik dalam kegiatan muamalah yang dianjurkan dalam Islam. Seperti firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَاللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مِنْ رَّبِّهِ فَإِنَّهُ لَمِنَ رَّبِّهِ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ 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.

Umat Islam dalam kehidupan modern ini menghadapi tantangan yang cukup berat. Di satu sisi, umat Islam harus mampu mengikuti perkembangan global di bidang ekonomi, ilmu pengetahuan dan teknologi. Sementara di sisi lain, umat Islam harus berpegang teguh pada ketentuan yang ada dalam syariah. Umat Islam harus mampu bertahan di era globalisasi dengan tetap berpedoman pada nilai-nilai Islami (syariah).

Fathurrahman membagi nilai-nilai Islam dalam konteks perbankan syariah yang setiap produknya didasarkan pada hukum perjanjian Islam, yaitu: al-hurriyah (kebebasan), al-musawah (persamaan atau kesetaraan), al-'adalah (keadilan), al-ridha (kerelaan), ash-shidq (kebenaran dan kejujuran), al-kitabah (tertulis).

##### 1. Al-Hurriyah (Kebebasan)

Al-hurriyah (kebebasan) merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (freedom of making contract). Bebas dalam menentukan objek perjanjian dan bebas menentukan dengan siapa akan membuat perjanjian, serta bebas menentukan bagaimana cara menentukan penyelesaian sengketa jika terjadi di kemudian hari. Asas kebebasan berkontrak dalam hukum Islam dibatasi oleh ketentuan syariah Islam. Dalam membuat perjanjian ini tidak boleh ada unsur paksaan, kehilafan dan penipuan.

Dasar hukum asasatau nilai-nilai Islamal-hurriyah (kebebasan) tertuang dalam QS. Al-Baqarah: 256

لَا إِكْرَاهَ فِي الدِّينِ قَدْ تَبَيَّنَ الرُّشْدُ مِنَ الْغَيِّ ۚ فَمَنْ يَكْفُرْ بِالطَّاغُوتِ وَيُؤْمِنْ بِاللَّهِ فَقَدِ اسْتَمْسَكَ بِالْعُرْوَةِ الْوُثْقَىٰ لَا انْفِصَامَ لَهَا ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya:

Tidak ada paksaan dalam (menganut) agama (Islam), sesungguhnya telah jelas (perbedaan) antara jalan yang benar dengan jalan yang sesat. Barang siapa ingkar kepada Tagut dan beriman kepada Allah, maka sungguh, dia telah berpegang (teguh) pada tali yang sangat kuat yang tidak akan putus.

Adanya kata-kata tidak ada paksaan ini, berarti Islam menghendaki dalam hal perbuatan apapun harus didasari oleh kebebasan untuk bertindak, sepanjang itu benar dan tidak bertentangan dengan syariah Islam. Demikian halnya dengan kebebasan dalam ekonomi yang merupakan implikasi dari prinsip tanggung jawab individu terhadap aktivitas kehidupannya termasuk aktivitas ekonomi, karena tanpa adanya kebebasan tersebut seorang muslim tidak dapat melaksanakan hak dan kewajiban dalam kehidupan.

#### 2. Al-Musawah (Persamaan atau Kesetaraan)

Adanya kesamaan untuk saling mempercayai yang dituangkan dalam suatu akad menjadi faktor penentu bagi kesuksesan masing-masing pihak yang terkait dengan hak dan kewajiban sehingga tidak saling merugikan keuntungan /kelebihan kepada yang lain, ada kesediaan membentuk sesama dan mau bekerja sama. Semua ini dilandasi oleh nilai-nilai ketauhidan, akadnya benar-benar dilaksanakan dengan rasa tanggung jawab bukan hanya dalam kaitannya dengan sesama. Al-Musawah (persamaan atau kesetaraan) tertuang dalam ketentuan QS. AL-Hujurat: 13

اللَّهُ عَزَّ وَكْرَمَكُمْ إِنَّ ۖ لَتَعَارَفُوا وَقَبَائِلَ شُعُوبًا وَجَعَلْنَاكُمْ وَأُنذَىٰ ذَكَرٍ مِنْ خَلْقِنَاكُمْ إِذَا النَّاسُ أَيُّهَا يَا خَيْرٌ عَلِيمٌ اللَّهُ إِنَّ ۖ أَنْفَاكُمْ

Artinya:

Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling takwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.

Ayat ini membawa maksud manusia adalah sama dan terikat di sisi peraturan atau undang-undang yang syari, tanpa sebarang pengecualian atau keistimewaan. Tidak ada siapapun yang boleh menjatuhkan taraf dan kehormatan orang lain melainkan jika dibenarkan oleh undang-undang. Islam menentang keras sistem kasta yaitu membedakan manusia berdasarkan warna kulit, bahasa, bangsa, budaya, pangkat, asal keturunan dan sebagainya. Sistem kasta mengundang berbagai masalah terhadap masyarakat serta dapat mencetuskan persengketaan yang mungkin berpanjangan.

#### 3. Al-Adalah (Keadilan)

Setiap akad (Transaksi) harus benar-benar memperhatikan rasa keadilan dan sedapat mungkin menghindari perasaan tidak adil (Dzalim), oleh karenanya harus ada saling ridha masing-masing pihak. Kita tidak diperkenankan memakan harta orang lain dengan cara yang batil, kecuali dengan jalan jual beli sehingga ridha ( dalam hal ini jual beli ijarah menjadi salah satu prodak primadona perbankan syariah QS. Ar-Rahman: 9

وَأَقِيمُوا الْوَزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ

Artinya:

Dan tegakkanlah keseimbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi keseimbangan itu.

Dari ketentuan QS. Ar-Rahman: 9 tersebut menunjukkan bahwa, nilai keadilan sangat penting dalam ajaran Islam terutama dalam kehidupan hukum, sosial, politik dan ekonomi. Hanya keadilan yang dapat melindungi keseimbangan antara batasan-batasan yang ditetapkan dalam sistem Islam. Keadilan mempunyai makna yang dalam dan urgen dalam Islam serta menyangkut seluruh aspek kehidupan. Keadilan merupakan dasar sekaligus tujuan utama semua tindakan manusia dalam kehidupan.

#### 4. Al-Ridha

Al-ridha (kerelaan) merupakan asas atau nilai-nilai yang menyatakan bahwa, segala transaksi yang dilakukan harus atas dasar kerelaan antara masing-masing pihak dan tidak boleh ada unsur paksaan, tekanan, penipuan mis-statement. Dasar hukum asas atau nilai-nilai Islam al-ridha (kerelaan) tertuang dalam ketentuan QS. An-Nisa: 29

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

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.

Dari ketentuan QS. An-Nisa: 29 tersebut, kata suka sama suka menunjukkan bahwa dalam hal membuat perjanjian khususnya di lapangan perniagaan harus senantiasa didasarkan kepada asas atau nilai-nilai kerelaan atau kesepakatan para pihak secara bebas.

#### 5. Ash-shidq (Kejujuran)

Ash-shidq (kejujuran) dalam KBBI memiliki arti tidak berbohong (berkata apa adanya), tidak curang tulus dan ikhlas. Menurut Sumani dan Hariyanto jujur adalah menyatakan apa adanya, terbuka, konsisten antara yang dikatakan dan dilakukan, berani karena benar, dapat dipercaya dan tidak curang. Kejujuran merupakan asas nilai-nilai yang mengatur dalam perjanjian atau akad setiap pihak harus berlaku jujur dan benar. Di dalam Islam, setiap orang dilarang melakukan kebohongan dan penipuan, karena dengan adanya kebohongan atau penipuan sangat berpengaruh dalam keabsahan perjanjian atau akad. Perjanjian yang didalamnya mengandung unsur kebohongan atau penipuan, memberikan hak kepada pihak lain untuk menghentikan proses pelaksanaan perjanjian tersebut. Dasar hukum mengenai asas atau nilai-nilai Islam ash-shidq (kejujuran) terdapat dalam QS AL-Azhab: 70

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ۖ

Artinya:

Allah lantas meminta orang yang beriman agar berkata benar. Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar dan tepat sasaran.

Ketentuan QS. Al-Azhab: 70 tersebut, menegaskan bahwa setiap muslim wajib berkata-kata yang benar, terlebih lagi dalam hal melakukan perjanjian dengan pihak lain. Sehingga faktor kepercayaan (truth) menjadi sesuatu yang sensual demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad. Jadi, nilai-nilai ash-shidq (kejujuran) harus menjadi visi kehidupan seseorang muslim dari nilai-nilai ini akan memunculkan efektifitas dan efisiensi kerja seseorang.

#### 6. Al-Kitabah (Tertulis)

Al-kitabah (tertulis) merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa setiap perjanjian atau akad hendaknya dibuat secara tertulis guna pembuktian di kemudian hari. Dasar hukum mengenai asas atau nilai-nilai Islam al-kitabah (tertulis) terdapat dalam QS. Al-Baqarah: 282

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ

Artinya:

Hai orang-orang yang percaya, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Hai orang-orang yang percaya, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar.

Dari ketentuan QS. Al-Baqarah:282 tersebut jelas mengisyaratkan agar suatu perjanjian atau akad yang dilakukan antara bank syariah dan nasabah harus benar-benar berada dalam kebaikan bagi semua pihak. Bahkan dalam pembuatan perjanjian atau akad hendaknya juga disertai dengan adanya saksi-saksi (syahadah) dan prinsip tanggung jawab individu. Dari uraian diatas dapat kita simpulkan bahwa dengan adanya pengaplikasian nilai-nilai Islam dalam setiap aktivitas perbankan syariah yaitu perjanjian/akad yang dibuat antara bank syariah dengan nasabahnya, akan sangat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Secara linear jika penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah dilakukan secara baik dan benar tentu saja akan meningkatkan loyalitas nasabah pada bank syariah. Begitu pula sebaliknya, jika penerapan nilai-nilai Islam dilakukan secara tidak baik, maka akan dapat menurunkan loyalitas nasabah tersebut.

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode penarikan sampel dengan menggunakan kuesioner (angket), wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini di Jalan Jendral Gatot Subroto Nomor 127 A-B, Kelurahan Sungai Asam, Kecamatan Pasar Jambi, Kota Jambi, Provinsi Jambi pada tahun penelitian tahun 2022. Jenis dan sumber data yang digunakan peneliti yaitu data primer dan data sekunder, data primer yaitu data yang dikumpulkan oleh individu sendiri. Data tersebut bisa diperoleh dari responden melalui kuisisioner yang telah diisi. Yang menjadi data primer dalam penelitian ini adalah hasil pernyataan

angket, hasil dari wawancara dan data-data yang bersumber dari pengamatan langsung dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi tahun 2022. Sedangkan data sekunder yaitu data yang didapat langsung dari catatan, buku, majalah, laporan pemerintah, artikel dan sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu dioah lagi. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari berbagai macam referensi buku, hasil penelitian sebelumnya yang di publikasikan berkaitan dengan yang bersumber dari media offline (buku Husain Insawan. Perbankan Berbasis Nilai Etika, buku Abdul Ghofur Anshori. Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia (Konsep, Regulasi, dan Implementasi), perpustakaan dan lain-lain), dari media online (ebook, ejournal, website resmi dan lain-lain). Teknis analisi hasil penelitian ini yaitu menggunakan Regresi linier sederhana yaitu analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Dan koefisien Determinasi (R Square) Nilai  $R^2$  menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel independen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Semakin tinggi nilai  $R^2$  maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen. Untuk nilai koefisien determinasi menggunakan rumus sebagai berikut:

$$kd = r^2 \times 100\%$$

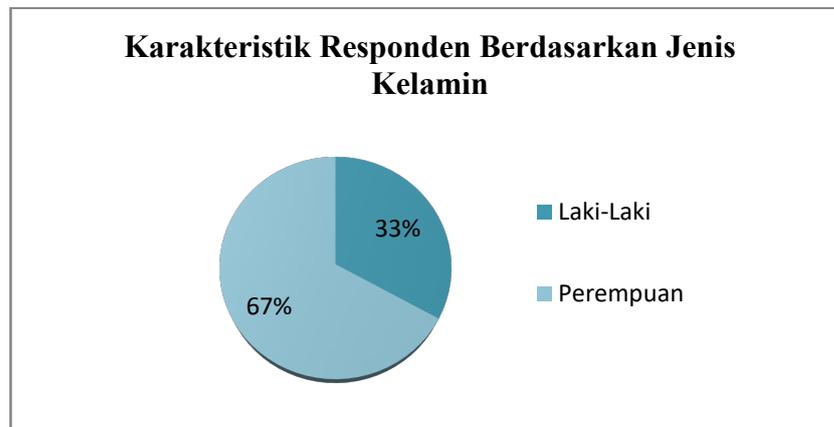
#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### a. Karakteristik Identifikasi Responden

Penelitian ini berbentuk penelitian kuantitatif. Data-data penelitian dalam bentuk data kuantitatif untuk mengetahui pengaruh nilai-nilai Islam terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi ada 100 orang responden. Pengumpulan data sampai mengolah dan menganalisa data Berikut ini pembahasannya:

##### *Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*

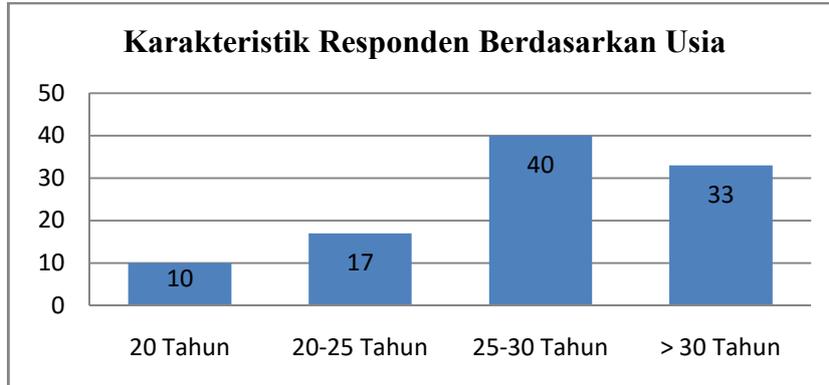
**Gambar 4.1**



Berdasarkan gambar 4.1 diatas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 67 responden dengan 67% dan 33 responden dengan persentase 33% adalah berjenis laki-laki. Dapat disimpulkan bahwa nasabah yang tergolong dalam nasabah loyal di bank syariah lebih dominan perempuan. Dari data diatas juga dapat kita katakana bahwa perempuan lebih dominan dalam hal penyimpanan dana.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

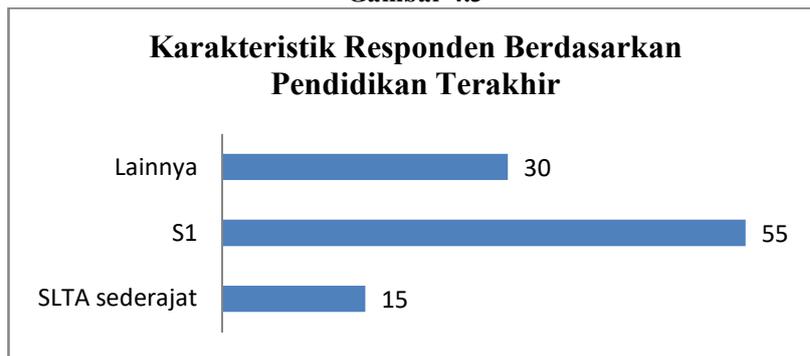
Gambar 4.2



Berdasarkan gambar 4.2 diatas menunjukkan bahwa responden yang berusia 20 tahun berjumlah 10 dengan persentase 10%, responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 17 dengan persentase 17%, responden yang berusia 25-30 tahun berjumlah 40 dengan persentase 40% dan responden yang berusia > 30 tahun berjumlah 33 dengan persentase 33%. Dapat kita simpulkan bahwa nasabah yang tergolong dalam nasabah loyal di bank syariah lebih dominan yang berusia 25-30 tahun. Untuk usia 25-30 tahun kebanyakan masyarakat belum banyak memiliki tanggungan sehingga dapat lebih banyak menabung.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambar 4.3



Berdasarkan gambar 4.3 diatas dapat dikatakan bahwa riwayat pendidikan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi didominasi oleh Strata 1 (S1) dengan jumlah 55 orang dengan persentase 55% . Kemudian ada lainnya (magister & doctor) dengan jumlah 30 orang dengan persentase 30% dan yang terakhir SLTA sederajat dengan jumlah 15 orang dengan persentase 15%. Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi mempunyai tingkat pendidikan Strata 1 (S1).

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

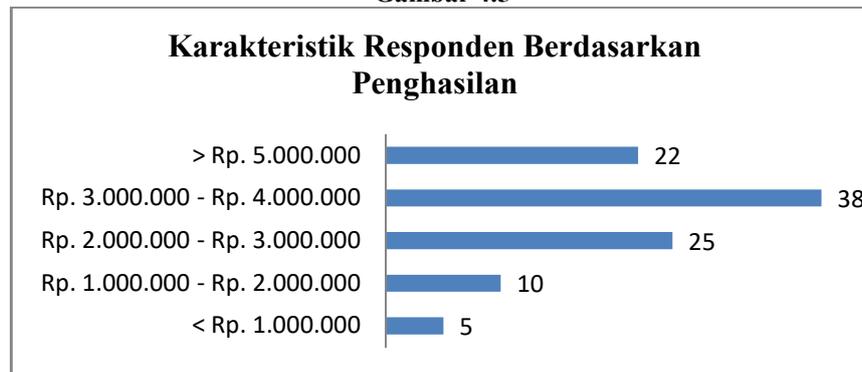
Gambar 4.4



Dari gambar 4.4 diatas dapat kita lihat bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi dengan pekerjaan tertinggi adalah wiraswasta dengan persentase 25%, selanjutnya ada pekerjaan PNS dengan persentase 23%, pekerjaan pegawai swasta dengan persentase 22%, pelajar/mahasiswa dengan persentase 12%, guru dengan persentase 11% dan yang terakhir pekerjaan lainnya (ibu rumah tangga, buruh harian lepas dan lain-lain) dengan persentase 7%. Dengan data diatas dapat kita simpulkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi didominasi oleh wiraswasta, PNS dan pegawai swasta. Dengan adanya penghasilan tetap dapat lebih mudah untuk mengatur keuangan.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

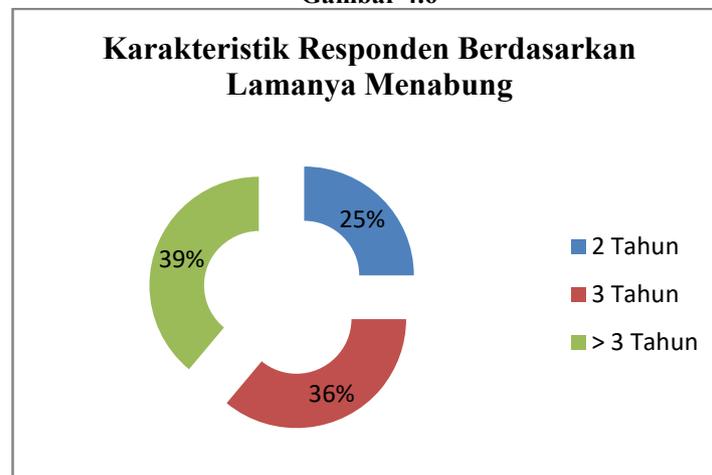
Gambar 4.5



Dari Gambar 4.5 diatas dapat kita lihat bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi yang memiliki penghasilan <Rp. 1.000.000 dengan persentase 5%, yang memiliki penghasilan Rp. 1.000.000 – Rp. 2.000.000 dengan persentase 10%, yang memiliki penghasilan Rp. 2.000.000 – Rp. 3.000.000 dengan persentase 25%, yang memiliki penghasilan Rp. 3.000.000 – Rp. 4.000.000 dengan persentase 38% dan yang memiliki penghasilan > Rp. 5.000.000 dengan persentase 22%. Dengan ini dapat kita simpulkan bahwa penghasilan tertinggi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Jambi yaitu Rp.3.000.000 – Rp.4.000.000 dengan persentase 38%. Dengan penghasilan lebih tinggi dapat lebih mudah untuk mengatur keuangan.

f. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menabung

Gambar 4.6



Berdasarkan gambar 4.6 diatas dapat kita lihat bahwa responden berdasarkan lamanya menabung paling banyak lebih dari 3 tahun sebanyak 39%. Dapat dikatakan bahwa nasabah yang menabung lebih dari tiga tahun dipastikan sudah menjadi nasabah yang loyal dikarenakan sudah melakukan banyak transaksi dan penyimpanan dalam selama lebih dari tiga tahun.

### g. Karakteristik Responden Berdasarkan Budget Yang Ditaabung

Gambar 4.7



Berdasarkan gambar 4.7 diatas budget yang dianggarkan untuk menabung terbanyak adalah Rp. 700.000 – Rp. 1.000.000 dengan persentase 37% dan budget menabung yang paling sedikit adalah > Rp. 2.000.000 dengan persentase 10%.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### a. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh bagi hasil dan kepercayaan minat masyarakat menabung di bank syariah. Analisis hasil penelitian pada pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah nilai-nilai Islam berpengaruh positif signifikan dengan tingkat signifikansi  $0,01 < 0,05$  dan koefisien regresi regresinya  $+0,064$  yang artinya bahwa x naik dan y naik dan besarnya pengaruh x terhadap y sebesar 10,3%, dalam artian 89,7% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Dengan demikian walaupun nilai-nilai Islam mempengaruhi secara signifikan akan tetapi bukan faktor paling utama yang membuat pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

### b. Saran

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar mendapat gambaran sebagai bahan pertimbangan dan penyempurna penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa. Maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

#### 1. Bagi Teoritis:

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan bacaan mengenai pengaruh nilai-nilai Islam terhadap Loyalitas Nasabah bagi pembaca yang tertarik untuk membaca topik sejenis.
- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengetahuan bagi nasabah dan semua yang membaca tentang nilai-nilai Islam yang ada didalam Bank Syariah Indonesia KC Jambi.

#### 2. Bagi Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi mengenai nilai-nilai Islam dibank syariah bagi peneliti dan peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti dengan topik sejenis yaitu Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Berbasis Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Jambi.
- Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan meneliti pada responden atau informan yang punya pendapatan yang diatas standar dan yang telah menabung lebih lama, hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi.
- Penambahan variabel perlu dilakukan untuk peneliti selanjutnya agar menghasilkan gambaran penelitian yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti.
- Bagi perbankan syariah bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk mengiklankan dirinya atau sosialisasi ke masyarakat untuk menambah pengetahuan masyarakat tentang perbankan syariah.

**DAFTAR PUSTAKA**Buku

Penulis. *Judul buku*. Lokasi Penerbit: Penerbit, tahun, halaman.

- [1] Al-Arif, M Nur Riianto. Dasat-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung: Aalfabeta. 2019.
- [2] Anshori, Abdul Ghofur. Hukum Perjanjian Islam Di Indonesia (Konsep, Regulasi, dan Implementasi). Yogyakarta: Gajah Mada University Press. 2015.
- [3] Echdar, Saban. Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis. Bogor: Ghalia Indonesia, 2017.
- [4] Fitra, Muh. Metodologi Penelitian: Penelitian Kuantitatif, tindakan kelas dan studi kasus. Jawa Barat: CV jejak. 2018.
- [5] Ghozali, Imam. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Cetakan ke VIII. Semarang : Universitas Diponegoro. 2016.

Jurnal

Penulis. "Judul Artikel". *Nama Jurnal*, vol., halaman, tanggal/tahun, DOI.

- [6] Agustin, Hamdi. Analisis Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Di Pekanbaru. *Jurnal Tabarru*. Vol 2 No 2. 2019.
- [7] Ahmed, Yahya Yusuf, dkk. Pengaruh Atribut Produk Dan Nilai-Nilai Prinsip Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Malang Soekarno Hatta) Pengaruh Atribut Produk Dan Nilai-Nilai Prinsip Islam Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kcp Malang Soekarno Hatta). *Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis*. Vol 7, No 3. 2018.
- [8] Anugrah, Besse Alfira. Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Cabang Makassar. Skripsi. Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar. 2018.
- [9] Bakri, Adzan Noor dan Umi Masruroh. Penerapan Nilai-Nilai Islam Dalam Bank Berbasis Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Management And Bussines*. Vol 1 No 1. 2018.
- [10] Mashuri. Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam. *Jurnal ilmiah ekonomi kita*. Vol 9 No 1. 2020.