



## **ANALISIS PENERAPAN NILAI-NILAI ISLAM PADA BANK SYARIAH DI PEKANBARU**

**Hamdi Agustin**

*Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Riau (UIR)  
Email: hamdiagustin@eco.uir.ac.id*

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan nilai-nilai Islam pada Bank Syariah di Pekanbaru. Adapun jumlah sampel penelitian ini adalah 32 responden yang telah mengembalikan kuesioner yang telah di sebar. Metode yang di gunakan adalah skala linkert. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam di Perbankan Syariah Pekanbaru sudah bagus. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Perbankan Syariah di Pekanbaru sudah menerapkan nilai-nilai Islam pada kegiatan bisnis mereka. Hasil penelitian ini juga mengindikasikan bahwa karyawan pada Perbankan Syariah di Pekanbaru sudah memahami dan menjalankan tugas mereka sesuai dengan prinsip syariah, sehingga penerapan nilai-nilai Islam oleh karyawan Perbankan Syariah di Pekanbaru sudah bagus.

**Kata Kunci : Nilai-nilai Islam, Perbankan Syariah.**

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to analyze and find the application of Islamic values in Islamic banks in Pekanbaru. The number of samples in the study of 32 respondents who have returned questionery that has been disseminated. The method used is Likert scale. The results showed that the implementation of Islamic values in Islamic banks in Pekanbaru is good. So it can be concluded that Islamic banks in Pekanbaru have applied Islamic values in their business activities. The results of the research indicate that employees have understood and have run the provisions of business in accordance with Islamic sharia, so this shows the practice of Islamic teachings by employees of Islamic banks have been good.*

**Keywords : Islamic Values, Islamic Banks.**

## PENDAHULUAN

Dalam perspektif Islam nilai-nilai Islam mesti di terapkan dalam kegiatan operasional bank adalah *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). Keenam dimensi ini merupakan prinsip dasar dalam hukum perjanjian Islam, dimana para pihak bebas membuat suatu perjanjian atau akad (*freedom of making contract*). *Al-musawah* (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.

Penerapan nilai-nilai Islam pada aktivitas perbankan syariah akan dapat mendukung proses perkembangan perbankan syariah ke depannya. Penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah secara baik dan benar dapat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk menjadi nasabah bank syariah. Sehingga dengan demikian penerapan nilai-nilai Islam perlu menjadi perhatian penting bagi setiap bank syariah.

Dampak penerapan nilai-nilai Islam tersebut, akan meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menempatkan dananya dan menggunakan pembiayaan untuk usaha ke perbankan syariah. Sehingga akan meningkatkan loyalitas nasabah. Semakin

banyak masyarakat menempatkan dananya atau menggunakan pembiayaan dari bank syariah, dapat meningkatkan kinerja bank syariah.

## TINJAUAN PUSTAKA

Fathurrahman (2001) 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).

***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 ia 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 asas atau nilai-nilai Islam *al-hurriyah* (kebebasan) tertuang dalam QS. Al-Baqarah ayat 256 :

*Artinya : "Tidak ada paksaan untuk (memasuki) agama (Islam); Sesungguhnya telah jelas jalan yang benar daripada jalan yang sesat."*

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 (Soeroyo dan Nastangin, 1995).

***Al-musawah* (persamaan atau kesetaraan)** merupakan asas atau nilai-nilai

yang mengatur bahwa para pihak mempunyai kedudukan yang sama (*bargaining position*), sehingga dalam menentukan *term and condition* dari suatu akad/perjanjian setiap pihak mempunyai kesetaraan atau kedudukan yang seimbang. Dasar hukum asas atau nilai-nilai Islam *al-musawah* (persamaan atau kesetaraan) tertuang dalam ketentuan QS. Al-Hujurat ayat 13 :

*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 taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal."*

Dari ketentuan QS. Al-Hujurat ayat 13 tersebut, Islam menunjukkan bahwa semua orang mempunyai kedudukan yang sama di depan hukum (*equality before the law*), sedangkan yang membedakan kedudukan antara orang yang satu dengan yang lainnya di sisi Allah SWT adalah derajat ketakwaannya.

**Al-'adalah (keadilan)** merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa dalam suatu perjanjian/akad menuntut setiap pihak harus melakukan yang benar dalam pengungkapan kehendak, keadaan dan memenuhi semua kewajibannya. Perjanjian harus senantiasa mendatangkan keuntungan yang adil dan seimbang serta tidak boleh mendatangkan kerugian bagi salah satu pihak.

Dalam sisi ekonomi, keadilan dapat juga dipahami sebagai konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan di hadapan hukum harus diimbangi dengan keadilan ekonomi (Sholihin, 2010). Dasar hukum asas atau nilai-nilai Islam *al-'adalah* (keadilan) tertuang dalam ketentuan QS. Ar-Rahman ayat 9 :

*Artinya : "Dan tegakkanlah timbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi neraca itu."*

Dari ketentuan QS. Ar-Rahman ayat 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.

**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 dan *mis-statement*. Dasar hukum asas atau nilai-nilai Islam *al-ridha* (kerelaan) tertuang dalam ketentuan QS. An-Nisa ayat 29 :

*Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu."*

Dari ketentuan QS. An-Nisa ayat 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.

**Ash-shidq (kebenaran dan kejujuran)** merupakan asas atau nilai-nilai yang mengatur bahwa 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 di dalamnya 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* (kebenaran dan kejujuran) terdapat dalam QS. Al-Ahzab ayat 70 :

*Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar."*

Dari ketentuan QS. Al-Ahzab ayat 70 tersebut, menegaskan bahwa setiap muslim wajib untuk berkata-kata yang benar, terlebih lagi dalam hal melakukan perjanjian dengan pihak lain. Sehingga faktor kepercayaan (*trust*) menjadi sesuatu yang esensial demi terlaksananya suatu perjanjian atau akad. Jadi, nilai-nilai *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) harus menjadi visi kehidupan seorang muslim. Dari nilai-nilai *ash-shidq* (kebenaran dan kejujuran) ini akan memunculkan efektivitas dan efisiensi kerja seseorang.

**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 ayat 82 :

*Artinya : "Hai orang-orang yang beriman, 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 ayat 82 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*), *rahn* (gadai, untuk kasus tertentu) dan prinsip tanggung jawab individu.

Berdasarkan pada pemaparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa, dalam Islam ketika seseorang hendak membuat perjanjian atau akad dengan pihak lainnya, selain harus didasari dengan adanya kata sepakat ternyata juga dianjurkan untuk dituangkan dalam bentuk tertulis dan diperlukan kehadiran saksi-saksi. Hal ini sangat penting, khususnya bagi akad-akad atau perjanjian yang membutuhkan pengaturan yang kompleks.

## METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri di kota Pekanbaru. Adapun teknik/metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel berdasarkan kemudahan (*convenience sampling*). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 32 nasabah dari 100 kuesioner yang disebarkan ke nasabah bank syariah.

Dalam penelitian ini menggunakan metode data kualitatif yaitu dimana data yang digunakan dalam penelitian berbentuk nilai yang selanjutnya akan dianalisis secara deskriptif. Tentang *al-hurriyah*/kebebasan (X1), 5 (lima) butir pernyataan tentang *al-musawah*/persamaan (X2), 5 (lima) butir pernyataan tentang *al-'adalah*/keadilan (X3), 5 (lima) butir pernyataan tentang *al-ridha*/kerelaan (X4), 5 (lima) butir pernyataan tentang *ash-shidq*/kejujuran (X5), 5 (lima) butir pernyataan tentang *al-kitabah*/tertulis (X6).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Variabel *Al - Hurriyah*/Kebebasan

**Tabel 1. Hasil dari Variabel *Al-Hurriyah***

No	Kuisisioner tentang <i>Al - Hurriyah</i> /Kebebasan (X1)	Jawaban / Frekuensi					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Akad dalam transaksi keuangan antar bank syariah dan nasabah dibuat tanpa ada unsur paksaan	15 75	16 64	1 3	0 0	0 0	32
2	Nasabah diberikan kebebasan untuk memilih produk perbankan syariah yang sesuai dengan kebutuhannya	11 55	21 84	0 0	0 0	0 0	32

3	Bank syariah mempunyai kebebasan menentukan nasabah yang berhak mendapatkan pembiayaan	10 50	20 80	2 6	0 0	0 0	32
4	Nasabah diberikan kebebasan untuk melanjutkan atau membatalkan rencana akad dalam proses negosiasi antara nasabah dan bank	14 70	14 56	4 12	0 0	0 0	32
5	Bank syariah memberikan kebebasan kepada nasabahnya untuk melakukan transaksi keuangan sesuai dengan wilayah domisili	12 60	17 68	3 9	0 0	0 0	32
		62	88	10	0	0	
	Total	310	352	30	0	0	<b>4,32</b>

Sumber : Data Olahan (2019)

Dari pertanyaan variabel *Al-Hurriyah* yang terdiri dari lima pertanyaan menunjukkan untuk pertanyaan akad dalam transaksi keuangan antar bank syariah dan nasabah dibuat tanpa ada unsur paksaan menunjukkan sebagian besar responden menjawab setuju. Untuk pertanyaan Nasabah diberikan kebebasan untuk memilih produk perbankan syariah yang sesuai dengan kebutuhannya menunjukkan sebagian besar responden menjawab setuju. Pertanyaan Bank syariah mempunyai kebebasan menentukan nasabah yang berhak mendapatkan pembiayaan menunjukkan sebagian besar responden menjawab setuju.

Pertanyaan Nasabah diberikan kebebasan untuk melanjutkan atau membatalkan rencana akad dalam proses negosiasi antara nasabah dan bank sebagian besar responden menjawab sangat setuju dan setuju dan pertanyaan Bank syariah memberikan kebebasan kepada nasabahnya untuk melakukan transaksi keuangan sesuai dengan wilayah domisili juga menunjukkan sebagian besar responden menjawab setuju. Dari jawaban responden terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah di Pekanbaru yang diukur dengan variabel *Al-Hurriyah/Kebebasan* menunjukkan baik.

## 2. Variabel *Al-Musawah/Kesetaraan*

**Tabel 2. Hasil dari Variabel *Al-Musawah***

No	Kuisisioner tentang <i>Al - Musawah/Kesetaraan</i> (X2)	Jawaban / Frekuensi					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Akad dalam transaksi keuangan antara bank dan nasabah telah dibuat berdasarkan prinsip persamaan kedudukan didepan hukum	13 65	19 76	0 0	0 0	0 0	32
2	Bank syariah telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya	11 55	15 60	6 18	0 0	0 0	32
3	Setiap nasabah berhak memperoleh informasi pembiayaan dibank syariah secara lengkap	10 50	19 76	3 9	0 0	0 0	32
4	Bank syariah tidak membeda bedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaan	11 55	17 68	4 12	0 0	0 0	32
5	Bank syariah tidak membatasi masyarakat yang mengajukan permohonan pembiayaan sepanjang memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku	16 80	13 52	3 9	0 0	0 0	32
	Total	61 305	83 332	16 48	0 0	0 0	<b>4,28</b>

Sumber : Data Olahan (2019)

Dari pertanyaan variabel *Al-Musawah/Kesetaraan* yang terdiri dari lima pertanyaan menunjukkan untuk pertanyaan

Akad dalam transaksi keuangan antara bank dan nasabah telah dibuat berdasarkan prinsip persamaan kedudukan didepan

hukum sebagian besar responden menjawab setuju. Pertanyaan Bank syariah telah memberikan pelayanan yang sama kepada setiap nasabahnya sebagian besar responden menjawab setuju. Pertanyaan setiap nasabah berhak memperoleh informasi pembiayaan dibank syariah secara lengkap sebagian besar responden menjawab setuju. Bank syariah tidak membedakan masyarakat yang berhak mendapatkan pembiayaan juga sebagian besar responden menjawab setuju.

Pertanyaan Bank syariah tidak membatasi masyarakat yang mengajukan permohonan pembiayaan sepanjang memenuhi persyaratan dan ketentuan yang berlaku sebagian besar responden menjawab sangat setuju. Dari jawaban responden terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah di Pekanbaru yang diukur dengan variabel *Al-Musawah/Kesetaraan* menunjukkan baik.

### 3. Variabel *Al-Adalah/Keadilan*

**Tabel 3. Hasil dari Variabel *Al-Adalah***

No	Kuisisioner tentang <i>Al-Adalah/Keadilan</i> (X3)	Jawaban / Frekuensi					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Transaksi keuangan antara bank dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak	19	10	3	0	0	32
		95	40	9	0	0	
2	Jika salah satu pihak melanggar isi perjanjian makapihak lain dapat menuntut ke pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar memenuhi isi perjanjian	12	18	2	0	0	32
		60	72	6	0	0	
3	Setiap masyarakat berhak mendapat pembiayaan dibank syariah setelah melalui prosedur yang berlaku	14	13	5	0	0	32
		70	52	15	0	0	
4	Perselisihan antara bank dan nasabah dapat diselesaikan melalui badan arbitrase syariah apabila tidak tercapai penyelesaian melalui musyawarah	10	18	4	0	0	32
		50	72	12	0	0	
5	Sistem bagi hasil yang dijalankan perbankan syariah telah sesuai dengan prinsip keadilan	13	17	2	0	0	32
		65	68	6	0	0	
Total		68	76	16	0	0	<b>4,32</b>
		340	304	48	0	0	

*Sumber : Data Olahan (2019)*

Dari pertanyaan variabel *Al-Adalah/Keadilan* yang terdiri dari lima pertanyaan menunjukkan untuk pertanyaan transaksi keuangan antara bank dan nasabah menguntungkan kedua belah pihak sebagian besar responden menjawab sangat setuju. Pertanyaan Jika salah satu pihak melanggar isi perjanjian makapihak lain dapat menuntut ke pengadilan untuk memaksa pihak yang ingkar memenuhi isi perjanjian pihak sebagian besar responden menjawab setuju, pertanyaan Setiap masyarakat berhak mendapat pembiayaan di bank syariah setelah melalui prosedur yang berlaku sebagian besar responden menjawab sangat

setuju. Pertanyaan perselisihan antara bank dan nasabah dapat diselesaikan melalui badan arbitrase syariah apabila tidak tercapai penyelesaian melalui musyawarah sebagian besar responden menjawab setuju dan pertanyaan Sistem bagi hasil yang dijalankan perbankan syariah telah sesuai dengan prinsip keadilan juga sebagian besar responden menjawab setuju. Dari jawaban responden terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah di Pekanbaru yang diukur dengan variabel *Al-Adalah/Keadilan* menunjukkan baik.

### 4. Variabel *Ash-Shidq/Kejujuran*

**Table 4. Hasil dari Variabel *Al-Shidq***

No	Kuisisioner tentang <i>Ash-Shidq/Kejujuran</i> ( X4)	Jawaban / Frekuensi					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Nasabah bank syariah mempunyai kemauan yang kuat dan mempunyai itikad baik untuk membayar utang atau tidak menunda pembayaran	14 60	14 56	4 12	0 0	0 0	32
2	Bank syariah telah berlaku secara benar dan jujur dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah	12 60	18 72	2 6	0 0	0 0	32
3	Nasabah yang memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembiayaan sesuai dengan akad	15 75	14 56	3 9	0 0	0 0	32
4	Setiap petugas bank tidak menerima uang terimakasih dari nasabah yang pembiayaannya telah disetujui	12 60	17 68	3 9	0 0	0 0	32
5	Nasabah yang memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembayaran angsuran dan kewajiban bagi hasil dengan tepat waktu, jujur dan lancar	10 50	20 80	2 6	0 0	0 0	32
Total		63 305	83 332	14 42	0 0	0 0	<b>4,24</b>

Sumber : Data Olahan (2019)

Dari pertanyaan variabel *Ash-Shidq/Kejujuran* yang terdiri dari lima pertanyaan menunjukkan untuk pertanyaan Nasabah bank syariah mempunyai kemauan yang kuat dan mempunyai itikad baik untuk membayar utang atau tidak menunda pembayaran sebagian besar responden menjawab sangat setuju dan setuju. Pertanyaan Bank syariah telah berlaku secara benar dan jujur dalam setiap transaksi keuangan dengan nasabah sebagian besar responden menjawab setuju. Pertanyaan Nasabah yang memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembiayaan sesuai dengan akad sebagian besar responden

menjawab sangat setuju. Pertanyaan Setiap petugas bank tidak menerima uang terima kasih dari nasabah yang pembiayaannya telah disetujui dan pertanyaan Nasabah yang memperoleh pembiayaan dari bank syariah telah melakukan pembayaran angsuran dan kewajiban bagi hasil dengan tepat waktu, jujur dan lancar sebagian besar responden menjawab setuju. Dari jawaban responden terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah di Pekanbaru yang diukur dengan variabel *Ash-Shidq/Kejujuran* menunjukkan baik.

5. Variabel *Ar-ridha/kerelaan*

**Tabel 5. Hasil dari Variabel *Al-Ridha***

No	Kuisisioner tentang <i>Al-ridha/kerelaan</i> (X5)	Jawaban / Frekuensi					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah adalah berdasarkan prinsip suka sama suka	17 85	12 48	3 9	0 0	0 0	32
2	Nasabah tidak merasa keberatan menanggung biaya administrasi dalam pembuatan akad qardh dengan bank syariah	5 25	26 104	1 3	0 0	0 0	32
3	Nasabah tidak merasa keberatan menyerahkan	11	18	3	0	0	32

	barangnya sebagai jaminan atas utang nasabah yang timbul dari pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah	55	72	9	0	0	
4	Prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah dilakukan secara sukarela oleh kedua belah pihak	10	19	3	0	0	32
5	Nilai agunan yang diberikan nasabah kepada bank syariah telah disepakati secara sukarela oleh kedua belah pihak	16	10	6	0	0	32
	Total	59	85	16	0	0	4,27
		295	340	48	0	0	

Sumber : Data Olahan (2019)

Dari pertanyaan variabel *Al-ridha/kerelaan* yang terdiri dari lima pertanyaan menunjukkan untuk pertanyaan transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah adalah berdasarkan prinsip suka sama suka sebagian besar responden menjawab sangat setuju. Pertanyaan Nasabah tidak merasa keberatan menanggung biaya administrasi dalam pembuatan akad *qardh* dengan bank syariah sebagian besar responden menjawab setuju. Pertanyaan Nasabah tidak merasa keberatan menyerahkan barangnya sebagai jaminan atas utang nasabah yang timbul dari pembiayaan yang diberikan oleh bank

syariah sebagian besar responden menjawab setuju. Pertanyaan prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah dilakukan secara sukarela oleh kedua belah pihak sebagian besar responden menjawab setuju. Pertanyaan nilai agunan yang diberikan nasabah kepada bank syariah telah disepakati secara sukarela oleh kedua belah pihak sebagian besar responden menjawab sangat setuju. Dari jawaban responden terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah di Pekanbaru yang diukur dengan variabel *Al-ridha/kerelaan* menunjukkan baik.

6. Variabel *Al-kitabah/tertulis*

**Tabel 6. Hasil dari Variabel *Al-Kitabah***

No	Kuisisioner tentang <i>Al-kitabah/tertulis</i> (X6)	Jawaban / Frekuensi					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Akad dalam transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah telah dibuat secara tertulis guna pembuktian dikemudian hari	17	15	0	0	0	32
2	Bank syariah telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis mengenai pembiayaan yang diberikan kepada nasabah	18	14	0	0	0	32
3	Pada tahap awal permohonan pembiayaan, bank syariah meminta dokumen asli (seperti slip gaji terbaru) kepada nasabah sebagai aspek legalitas	8	21	3	0	0	32
4	Produk perbankan syariah telah diatur secara tertulis dalam fatwa DSN – MUI	8	19	5	0	0	32
5	Semua hal yang terkait dengan pembiayaan telah dicatat dalam form akad yang dibuat bank syariah	9	19	4	0	0	32
	Total	60	88	12	0	0	4,3
		300	352	36	0	0	

Sumber : Data Olahan (2019)

Dari pertanyaan variable *Al-kitabah/tertulis* yang terdiri dari lima pertanyaan menunjukkan untuk pertanyaan

akad dalam transaksi keuangan antara bank syariah dan nasabah telah dibuat secara tertulis guna pembuktian dikemudian

hari sebagian besar responden menjawab sangat setuju. Pertanyaan bank syariah telah memiliki kebijakan dan prosedur tertulis mengenai pembiayaan yang diberikan kepada nasabah sebagian besar juga responden menjawab sangat setuju. Pertanyaan Pada tahap awal permohonan pembiayaan, bank syariah meminta dokumen asli (seperti slip gaji terbaru) kepada nasabah sebagai aspek legalitas sebagian besar juga responden menjawab setuju. Pertanyaan produk perbankan syariah telah diatur secara

tertulis dalam fatwa DSN–MUI dan pertanyaan semua hal yang terkait dengan pembiayaan telah dicatat dalam *form* akad yang dibuat bank syariah sebagian besar juga responden menjawab setuju. Dari jawaban responden terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah di Pekanbaru yang diukur dengan variabel *Al-kitabah*/tertulis menunjukkan baik.

#### 7. Variabel tentang loyalitas nasabah bank syariah (Y)

**Tabel 7. Hasil dari Loyalitas Nasabah Bank Syariah**

No	Kuisisioner tentang loyalitas nasabah bank syariah (Y)	Jawaban / Frekuensi					Jumlah
		SS	S	RR	TS	STS	
1	Nasabah yang puas terhadap pelayanan bank syariah akan memberikan rekomendasi kepada temannya untuk menggunakan jasa bank syariah yang sama	16 80	12 48	4 12	0 0	0 0	32
2	Nasabah yang loyal selalu menggunakan setiap produk perbankan syariah sesuai dengan kebutuhannya	8 40	22 88	2 6	0 0	0 0	32
3	Bank syariah yang mampu memberikan pelayanan maksimal akan menjadi pilihan pertama bagi nasabah yang loyal pada setiap transaksi keuangan	10 50	14 56	8 24	0 0	0 0	32
4	Nasabah yang loyal selalu membicarakan kelebihan bank syariah daripada kekurangan bank syariah kepada masyarakat	10 50	16 64	6 18	0 0	0 0	32
5	Nasabah yang loyal selalu menggunakan kembali jasa perbankan syariah yang sama	17 85	12 48	3 9	0 0	0 0	32
	Total	61 305	76 304	23 69	0 0	0 0	<b>4,24</b>

*Sumber : Data Olahan (2019)*

Dari pertanyaan variabel loyalitas nasabah bank syariah yang terdiri dari lima pertanyaan menunjukkan untuk pertanyaan Nasabah yang puas terhadap pelayanan bank syariah akan memberikan rekomendasi kepada temannya untuk menggunakan jasa bank syariah yang sama sebagian besar juga responden menjawab sangat setuju. Pertanyaan Nasabah yang loyal selalu menggunakan setiap produk perbankan syariah sesuai dengan kebutuhannya sebagian besar juga responden menjawab setuju. Pertanyaan bank syariah yang mampu memberikan pelayanan maksimal akan menjadi pilihan pertama bagi nasabah yang

loyal pada setiap transaksi keuangan sebagian besar juga responden menjawab setuju. Pertanyaan Nasabah yang loyal selalu membicarakan kelebihan bank syariah daripada kekurangan bank syariah kepada masyarakat sebagian besar juga responden menjawab setuju sedangkan pertanyaan Nasabah yang loyal selalu menggunakan kembali jasa perbankan syariah yang sama sebagian besar juga responden menjawab sangat setuju. dari jawaban responden terhadap penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah di Pekanbaru yang diukur dengan variabel loyalitas nasabah bank syariah menunjukkan baik.

## **PENUTUP**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam pada bank syariah di Pekanbaru adalah baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa bank syariah di Pekanbaru telah menerapkan nilai-nilai Islam dalam kegiatan usahanya. Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa karyawan telah paham dan telah menjalankan ketentuan usaha yang sesuai dengan syariah Islam, sehingga ini menunjukkan pengamalan ajaran Islam oleh karyawan bank syariah telah baik. Namun demikian ada beberapa dimensi yang masih perlu ditingkatkan diantaranya pelayanan yang prima dan sama kepada setiap nasabah dan nilai agunan yang masih memberatkan nasabah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Fathurrahman, Djamil. 2001. *Hukum Perjanjian Syariah dalam Kompilasi Hukum Perikatan*. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Sholihin, Ahmad Ifham. 2010. *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Soeroyo dan Nastangin. 1995. *Doktrin Ekonomi Islam, I*. Darma Bakti Wakaf. Yogyakarta.