

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Deskripsi Teori

##### 2.1.1. Pelayanan Islami

###### 2.1.1.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>1</sup>

Pelayanan menurut Kasmir, diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>2</sup> Sedangkan Pelayanan Nasabah atau *Customer Service* adalah kelompok kerja pelayanan yang merupakan himpunan dari pegawai yang profesional dibidang pelayanan dan ditujukan untuk meningkatkan kepuasan

---

<sup>1</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan; pengembangan model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005 cet, 1, h, 2.

<sup>2</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, hlm. 15.

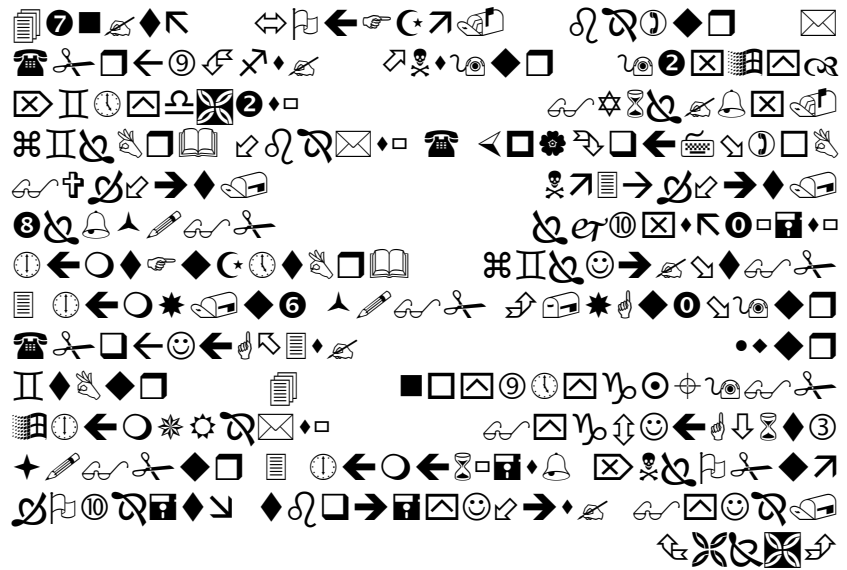
kepada nasabah, dengan cara memenuhi harapan dan kebutuhannya. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang secara ekonomis menguntungkan dan secara prosedural mudah serta menyenangkan. Berawal dari kebutuhan itu, kemudian nasabah memperoleh layanan yang sangat memuaskan dan sesuai kebutuhannya.

#### **2.1.1.2. Pelayanan dalam pandangan Islam**

Maksud dari pelayanan Islami dalam penelitian ini adalah pelayanan yang sudah dipraktekkan oleh Nabi Muhammad SAW. Ada 5 karakteristik pelayanan dalam pandangan islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

- 1) Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ada fakta, tidak berkhianat, serta tidak pernah ingkar janji.

Dalam Al Qur'an, keharusan bersikap jujur dalam dunia bisnis seperti berdagang, berniaga dan atau jual beli, sudah diterangkan dengan sangat jelas dan tegas lain antara lain firman Allah SAW:



Dengan menyimak ayat tersebut diatas, maka kita akan dapat mengambil satu pengertian bahwa; sesungguhnya Allah SWT telah menganjurkan kepada seluruh ummat manusia pada umumnya, dan kepada para pelaku bisnis khususnya untuk berlaku jujur dalam menjalankan roda bisnisnya dalam bentuk apapun. (Q.S. Al-Baqoroh : 283).

- 2) Bertanggung jawab dan terpercaya (*al amanah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya
- 3) Tidak menipu (*al-kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu, seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

4) Murah hati melayani dengan rendah hati (*khidmah*) sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.

Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat, sehingga jika datang waktu shalat mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.<sup>3</sup>

## **2.1.2. Minat Nasabah**

### **2.1.2.1. Pengertian Minat**

Dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia minat adalah kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu, perhatian, keinginan.<sup>4</sup>

Minat merupakan sebuah motivasi intrinsik sebagai kekuatan pembelajaran yang menjadi daya penggerak seseorang dalam melakukan aktivitas dengan penuh ketekunan dan cenderung menetap.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Semarang: Walisaongo Press, Cet. Ke 1, hlm.163

<sup>4</sup> WJS. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2006, hlm. 1181

<sup>5</sup><http://wawan-junaidi.blogspot.com/2009/10/pengertian-minat.html>

Minat menurut Abdul Rahman Saleh dan Muhibb Abdul Wahab merupakan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dengan kata lain ada suatu usaha (untuk mendekati, mengetahui, menguasai dan berhubungan) dari subyek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya tarik dari obyek.<sup>6</sup>

Minat menurut Andi Mappiare adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.<sup>7</sup>

Jadi minat nasabah adalah menguji secara empiris untuk melihat dorongan seberapa tinggi rendahnya pilihan nasabah untuk mengajukan pembiayaan dengan prinsip syariah yaitu sistem bagi hasil.

---

<sup>6</sup>Abdul Rahman Saleh dan Muhibb Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Prenada Media, 2004, hlm. 263.

<sup>7</sup>Andi Mappiare, *Psikologi Remaja*, Surabaya: Usaha Offest Printing, 2000, hlm. 62.

### 2.1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah

Menurut Crow and Crow, sebagaimana dikutip oleh Abdul Rahman Saleh dan Muhibb Abdul Wahab ada tiga faktor yang menjadi timbulnya minat, yaitu:

- a) Dorongan dari dalam individu, misal dorongan makan, rasa ingin tahu dan seks.
- b) Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
- c) Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi.<sup>8</sup>

Menurut Crow and Crow sebagaimana dikutip Dyah Widyarini, sikap seseorang memutuskan melakukan konsumsi dipengaruhi oleh tiga komponen, yaitu:

1. *Cognitive Component*: kepercayaan konsumen dan pengetahuan tentang objek.
2. *Affective Component*: emosional yang merefleksikan perasaan seseorang terhadap suatu objek, apakah objek tersebut diinginkan atau disukai.

---

<sup>8</sup>Abdul Rahman Saleh, *op. cit.*, hlm. 264.

3. *Behavioral Component*: merefleksikan kecenderungan dan perilaku aktual terhadap suatu objek, yang mana komponen ini menunjukkan kecenderungan melakukan suatu tindakan.<sup>9</sup>

### 2.1.2.3. Macam-macam Minat

- 1) Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat *primitif* dan minat *kultural*. Minat *primitif* adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh, misalnya kebutuhan akan makanan. Sedangkan minat *kultural* adalah minat yang timbul karena proses belajar.
- 2) Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat *intrinsik* dan *ekstrinsik*. Minat *intrinsik* adalah minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri, ini merupakan minat asli. Minat *ekstrinsik* adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut.
- 3) Berdasarkan cara pengungkapan, minat dapat dibedakan menjadi empat yaitu: *expressed interest*, *manifest interest*, *tested interest*, dan *inventoried interest*.<sup>10</sup>

Dalam Al-Qur'an bahwa pembicaraan tentang minat terdapat pada surat pertama yang perintahnya adalah agar kita

---

<sup>9</sup>Dyah Widyarini, *Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syari'ah Terhadap Minat Dosen IAIN Walisongo Semarang Pada Bank Syari'ah*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Walisongo, 2009, hlm. 16.

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. 265

membaca. Membaca bukan hanya membaca atau dalam artian tekstual, akan tetapi juga semua aspek apakah itu tuntutan untuk membaca cakrawala jagad yang merupakan kebesaran-Nya serta membaca potensi diri. Firman Allah SWT:



Artinya: *“Bacalah! Bacalah, dan Tuhanmu Yang Maha Pemurah, yang mengajar (manusia) dengan perantaraan kalam. Dia mengajarkan kepada manusia apa yang tidak diketahuinya”* (QS. Al-‘Alaq: 3-5).<sup>11</sup>

Jadi minat merupakan karunia terbesar yang dianugerahkan Allah SWT kepada kita semua. Namun bukan berarti kita hanya berpangku tangan dan minat tersebut berkembang dengan sendirinya. Tetapi upaya kita adalah menembangkan sayap anugerah Allah itu kepada kemampuan maksimal kita sehingga dapat berguna dengan baik pada diri kita.

### 2.1.3. Pemberian Bonus

Dalam sejarah perkembangan ilmu pengetahuan dan perkembangan ilmu ke-Islaman, khususnya dibidang keuangan, maka

---

<sup>11</sup> Departemen Agama RI, *loc. cit.*, hlm. 904.



banyak pemikir Islam yang mencoba ber-ijtihad dengan menggeser teori kapitalis menjadi teori yang bernuansa Islami (teori-teori keuangan Islam). Pola pemikiran semacam itu dianggap tidak berlebihan, karena di dunia ini, tidak ada sistem ekonomi yang melahirkan sistem keuangan dan teori keuangan yang kapitalis murni atau sosialis murni. Artinya keberadaan sistem ekonomi di dunia ini, yang ada hanya sistem ekonomi campuran, yang merupakan gabungan antara kapitalis dan sosialis. Sistem ekonomi Islam, termasuk dalam kategori sistem ekonomi campuran. Sehingga penggeseran teori kapitalis menjadi teori berbasis Islam sangat dimungkinkan.

Di atas telah dinyatakan tentang teori bunga dan *saving*, bahwa terdapat hubungan positif antara tingkat bunga dan *saving*. Disamping itu, juga dinyatakan bunga merupakan *opportunity* yang dikorbankan atas dana yang disimpan, yang diharapkan akan memberikan return di masa yang akan datang atas pengorbanan *opportunity* tersebut.

Sedangkan dalam kaidah bagi hasil, bahwa agama memberikan legalitas (memperkenankan) orang melakukan aktifitas ekonomi baik secara individu maupun kelompok (dengan kerjasama), serta mengambil keuntungan atau bagi hasil dari aktivitas tersebut, selama tidak melanggar norma atau kaidah agama.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa banyak transaksi investasi yang bisa kita lakukan. Begitu ada beberapa jasa yang diberikan atas investasi diantaranya : pemberian bonus.

Pemberian bonus adalah pemberian barang atau uang atas jasa pemanfaatan uang yang dititipkan dan kemudian dipakai atau didayagunakan oleh BTN Syari'ah, atas keuntungan tersebut investor layak mendapatkan bonus.<sup>12</sup>

Persoalan bunga bank yang disebut sebagai riba telah menjadi bahan perdebatan dikalangan pemikir dan fikih Islam. Tampaknya kondisi ini tidak akan pernah berhenti sampai di sini, namun akan diperbicangkan dari masa ke masa. Untuk mengatasi persoalan tersebut, sekarang umat Islam telah mencoba mengembangkan paradigma perekonomian dalam rangka perbaikan ekonomi umat dan peningkatan kesejahteraan umat. Realisasinya adalah berupa beroperasinya bank-bank syari'ah di pelosok Indonesia, yang beroperasi tidak mendasarkan pada bunga, namun dengan sitem bagi hasil.

---

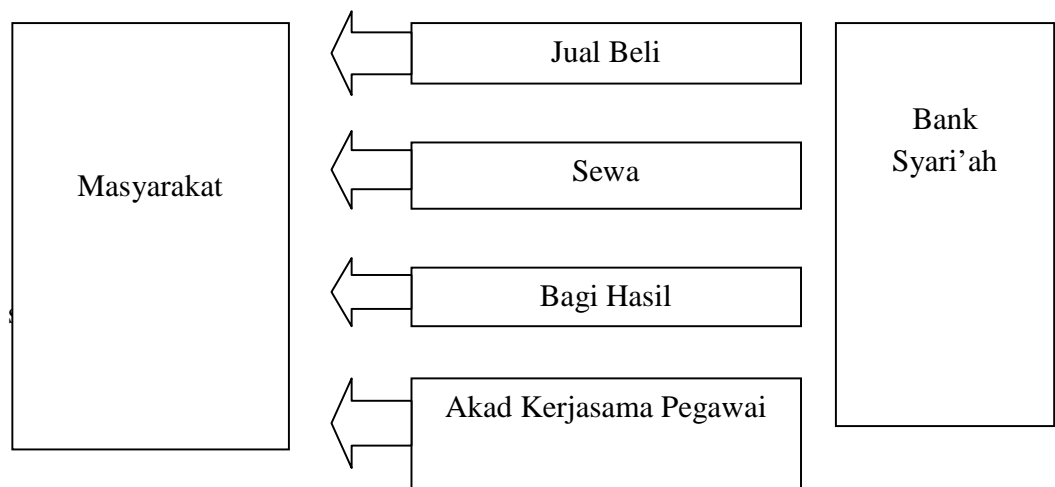
<sup>12</sup> Uli Rosyidah, *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemberian Bonus Bagi Hasil Atas Investasi Islam Di BMT Se-Kabupaten Kudus*, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) KUDUS, 2008, hlm. 24

Bagi hasil merupakan sistem pembagian keuntungan antara *mudharib* dan *shahibul mall* menurut kesepakatan yang telah disepakati sebelumnya.<sup>13</sup>

#### 2.1.4. Penyaluran Dana

Penyaluran dana bank syari'ah dilakukan dengan berbagai metode seperti jual-beli, bagi hasil, pembiayaan, pinjaman dan investasi khusus. Secara sederhana, metode penyaluran dana bank syari'ah dapat diilustrasikan dalam gambar berikut:<sup>14</sup>

Tabel. 2.1



<sup>13</sup> Zainul Arifin, *Memahami Bank Syari'ah*, Jakarta: al vabet, 1999, hlm. 112

<sup>14</sup> Adiwarmarman Karim, *Ekonomi Islam: Suatu Kajian Kontemporer*, Jakarta: Gema Insani, 2001, Cet, 1, hlm. 61.

Dalam penyaluran dana pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syari'ah terbagi menjadi tiga kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

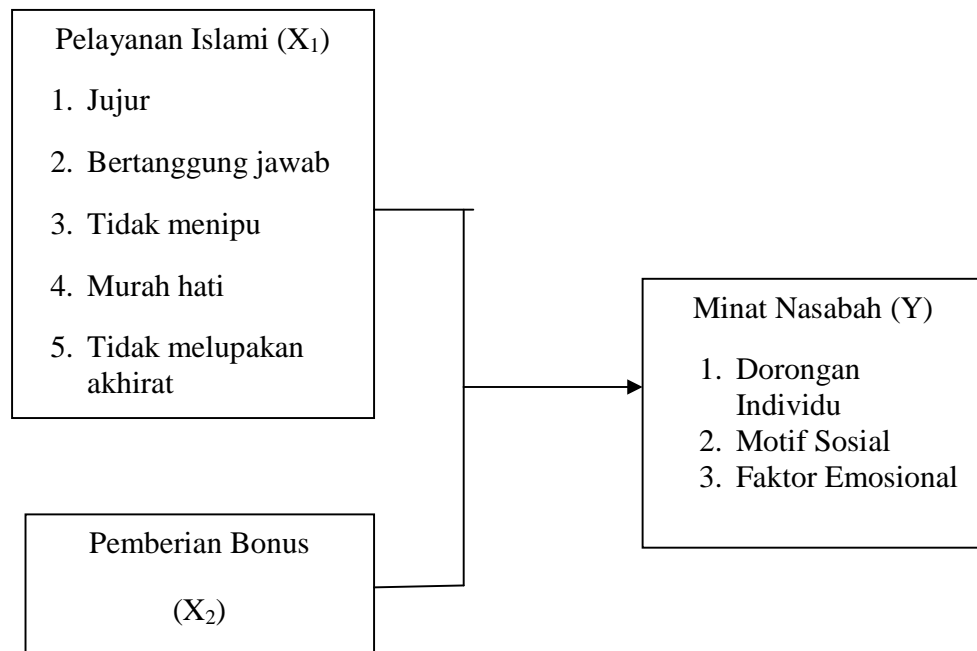
1. Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang berdasarkan prinsip jual beli.
2. Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa berdasarkan prinsip sewa.
3. Transaksi pembiayaan untuk usaha kerja sama yang ditujukan guna mendapatkan sekaligus barang dan jasa dengan prinsip bagi hasil.

## **1.2. Kerangka Teori**

Bedasarkan pada uraian pendahuluan dan landasan teori, maka model penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut: :

Tabel 2.3

Kerangka Teori



### 1.3. Hipotesis

Hipotesis diartikan suatu jawaban yang sementara terhadap suatu permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.<sup>15</sup>

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka teori maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

---

<sup>15</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, hlm. 64.

- H<sub>1</sub>: Pelayanan Islami berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) Syari'ah Cabang Semarang.
- H<sub>2</sub>: Pemberian bonus berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN) Syari'ah Cabang Semarang.
- H<sub>3</sub>: Pelayanan Islami dan Pemberian Bonus bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah di Bank Tabungan Negara (BTN), Syari'ah Cabang Semarang.