

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Nilai-nilai Islam

Secara konsepsi nilai Islam ada dua hal yang harus dibahas yaitu nilai dan Islam. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, nilai berarti sifat-sifat atau hal-hal yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Dalam pengertian yang lain nilai mempunyai arti sifat-sifat atau hal-hal yang penting atau berguna bagi kemanusiaan. Maksudnya, kualitas yang memang membangkitkan respon penghargaan.²⁰ Menurut Milton Rokeach dan James Bank sebagaimana yang dikutip oleh Dewa Ketut Sukardi nilai adalah suatu tipe kepercayaan yang berada dalam lingkup sistem kepercayaan dimana seseorang bertindak atau menghindari suatu tindakan atau mengenai sesuatu yang pantas atau tidak pantas dikerjakan.²¹ Jadi dari paparan di atas dapat diketahui bahwa nilai adalah sesuatu yang bersifat abstrak, bisa diukur akan tetapi tidak bisa tepat, merupakan sesuatu yang bermanfaat bagi manusia sebagai acuan tingkah laku yang bersumber pada hati atau perasaan.

Sedangkan Islam Secara etimologis (asal-usul kata, lughawi) kata “Islam” berasal dari bahasa Arab *salima* yang artinya selamat. Dari kata itu terbentuk *aslama* yang artinya menyerahkan diri atau tunduk dan patuh. Dari kata *aslama* itulah terbentuk kata Islam pemeluknya disebut Muslim. Orang yang memeluk Islam berarti menyerahkan diri kepada Allah dan siap patuh pada

²⁰Harold Titu, et. all., *Persoalan-Persoalan Filsafat*. (Jakarta: Bulan Bintang, 1984), hal. 122

²¹Dewa Ketut Sukardi, *Bimbingan Karir di Sekolah-Sekolah*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984), hal. 60

ajaran-Nya.²² Secara terminologis (istilah, makna) dapat dikatakan, Islam adalah agama wahyu berintikan tauhid atau keesaan Tuhan yang diturunkan oleh Allah SWT kepada Nabi Muhammad Saw sebagai utusan-Nya yang terakhir dan berlaku bagi seluruh manusia, di mana pun dan kapan pun, yang ajarannya meliputi seluruh aspek kehidupan manusia.²³

Sedangkan nilai Islam Dalam kamus besar bahasa Indonesia, nilai Islam atau nilai keislaman adalah Nilai keislaman merupakan bagian dari nilai material yang terwujud dalam kenyataan pengalaman rohani dan jasmani. Nilai-nilai Islam merupakan tingkatan integritas kepribadian yang mencapai tingkat budi (insan kamil). Nilai-nilai Islam bersifat mutlak kebenarannya, universal dan suci. Kebenaran dan kebaikan agama mengatasi rasio, perasaan, keinginan, nafsu-nafsu manusiawi dan mampu melampaui subyektifitas golongan, ras, bangsa, dan stratifikasi sosial.²⁴ Dan menurut Zakiah Drajat yang sudah di singgung di konteks penelitian ialah seperangkat keyakinan atau perasaan yang diyakini suatu identitas yang memberikan corak khusus kepada pola pemikiran dan perasaan, keterikatan maupun perilaku.²⁵ Dari devinisi dari kedua tokoh tersebut nilai-nilai Islam adalah seperangkat prinsip yang diyakini menjadi pedoman dalam berfikir dan bertindak berdasarkan nilai Islam itu sendiri. Untuk memahami Islam secara sungguh-sungguh, kita dituntut bukan saja mengkaji sisi

²²Endang Saifuddin Anshari, *Kuliah Al-Islam*. (Bandung: Agia Media, 1978), hal. 46

²³*Ibid.*, hal. 56-57

²⁴Reza Bhaskra Putra, "Pengertian Dan Konsep Nilai Dalam Islam" dalam http://googleweblight.com/?lite_url=http://newjoesfirablog.com/2012/05/pengertian-dan-konsep-nilai-dalam-islam.html, diakses 8 Januari 2017

²⁵Zakiah Drajat, *Dasar-Dasar Agama Islam...*, hal. 260

normatifnya tetapi juga empiriknya.²⁶ Mengkaji sisi empirik berarti menyimak secara kritis pengalaman umat Islam dalam kehidupan nyata. Karena itu, ilmu-ilmu sosial dan humaniora, betapapun kurang memuaskan, akan tetap berguna bagi pemahaman Islam. Dengan kata lain, pemahaman tekstual dan kontekstual merupakan dua model yang tak mungkin dipisahkan dalam pemahaman realitas dan ide Islam. Dalam membahas tentang nilai-nilai Islam juga dapat direfleksikan dengan Islam sebagai etika sosial, nilai-nilai Islam yang terdapat dari segi sosial karena etika sosial secara otomatis bersifat kritis. Selain dari itu nilai-nilai Islam dalam pergerakan ekonomi.²⁷ Berkaca pada perkembangan zaman saat ini, ilmu pengetahuan yang berkembang telah terkontaminasi pemikiran negara Barat sekuler dan cenderung ateistik yang berakibat hilangnya nilai-nilai religius dan aspek kesakralannya. Di sisi lain, kemajuan yang dicapai sains modern telah membawa pengaruh yang menakjubkan, namun juga membawa dampak yang negatif, karena sains negara Barat kering nilai atau terpisah dari nilai agama. Islam adalah agama yang universal dan komprehensif, artinya bahwa Islam diperuntukkan bagi seluruh umat manusia di muka bumi dan dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat sampai akhir zaman. Komprehensif artinya bahwa Islam mempunyai ajaran yang lengkap dan sempurna. Salah satu aspek penting yang terkait dengan hubungan antar manusia adalah ekonomi.

Dalam perekonomian sering kali umat Islam masih sangat bergantung pada produk dan jasa dari negara Barat. Bagi orang Barat ketergantungan tersebut

²⁶Syafiq A Mughni, *Nilai-Nilai Islam Perumusan Ajaran dan Upaya Aktualisasi*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), hal. 1

²⁷Syaiful Arif, *Humanisme Gusdur Pergumulan Islam dan Kemanusiaan*. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2013), hal. 115

sangat menguntungkan mereka, mereka akan berusaha agar kaum muslimin tidak dapat memenuhi kebutuhan sendiri. Pengaruh ekonomi dari Barat ini yang akan menghasilkan ekonomi modern sehingga di dalam ekonomi modern ini banyak bertentangan dengan nilai nilai keislaman. Seiring berkembangnya perekonomian yang semakin meningkat mayoritas masyarakat menggunakan sistem konvensional hal ini merupakan problem ekonomi kontemporer mendasar yang kita hadapi sekarang ini. Ekonomi konvensional sering kali menjadi pertentangan dalam pemikiran ilmuan muslim, dikarenakan penggunaan sistem yang terkandung di dalamnya berupa riba dengan tujuan akhirnya bisa menghasilkan barang yang maksimum dari biaya yang kecil, ini jelas berbeda dalam ekonomi syariah dimana tujuan dalam ekonomi syariah yaitu menuju pada kemenangan yakni kesejahteraan dunia dan akhirat, tetapi di lihat dari kejadian di masa kini 60 persen mayoritas umat muslim berkecimpung dalam perkembangan ekonomi konvensional. Hal ini merupakan bukti bahwa perlunya kita merubah paradigma ekonomi konvensional ke dalam ekonomi syariah yang tentunya sesuai dengan sumber dari al-Quran dan al-Hadis. Ilmuan muslim menganggap sistem syariah inilah yang akan menjadikan obat dari berbagai problem yang dihadapi masyarakat kontemporer saat ini khususnya di Indonesia.²⁸

Dalam ekonomi syariah melihat dari fondasinya yang didahului oleh akidah, syariah dan ahlaq tentunya akan membawa kita terhadap sikap saling tolong menolong yang jauh dari kepentingan pribadi semata. Pakar ilmuan ekonomi muslim menciptakan sebuah gagasan berupa pengembalian pemikiran sistem

²⁸Muhammad, *Manajemen Keuangan Syari'ah Analisis Fiqh dan Keuangan*. (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hal. 30

ekonomi yang telah kehilangan aspek keislamannya untuk kembali ke sumber yang telah jelas kebenarannya, sehingga sistem ekonomi yang telah berkembang bisa kembali bersifat religius dan bernafaskan tauhid sesuai dengan sumber al-Quran dan al-Hadis. Pentingnya mengembalikan pemikiran sistem ekonomi kedalam syariat Islam tak lain bertujuan agar kita selaku umat Islam semakin dekat kepada-Nya serta tidak kehilangan arah dalam hal keimanan dari melihat berbagai fenomena yang telah terjadi khususnya dalam masalah perekonomian, selain itu kita sebagai umat yang percaya wahyu Allah yang memberikan landasan berbagai ilmu tidak terdiktomi dalam ilmu pengetahuan yang telah terkontaminasi dari pemikiran Barat.

Maka nilai-nilai Islam perlu perumusan secara masif, secara literatur nilai-nilai Islam dalam perekonomian perlu di kuatkan kembali guna memberikan kekuatan akhlak yang baik dalam bermuamalah, prinsip-prinsip syariah yang terkontaminasi oleh pemikiran Barat perlu dimurnikan kembali. Nilai-nilai Islam hadir sebagai jawaban dari lunturnya nilai-nilai Islam. Nilai-nilai Islam yang universal dapat di rumuskan untuk menjadi nilai sosio ekonomi.²⁹ Dan meminjam indikator nilai-nilai dari karya Muhammad yang sudah disinggung sedikit pada konteks penelitian secara rumusnya meliputi beberapa prinsip yaitu prinsip keadilan, prinsip kesederjatan, prinsip jaminan dan prinsip ketentraman yang pada karya ini akan dibahas secara rinci pada sub di bawah ini.

²⁹Syafiq A Mughni, *Nilai-Nilai Islam Perumusan...*, hal. 31

a. Prinsip Keadilan

Keadilan Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, keadilan didefinisikan sebagai sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak kepada yang benar, berpegang pada kebenaran.³⁰ Kata adil (*al-'adl*) berasal dari bahasa Arab, dan dijumpai dalam al-Qur'an, sebanyak 28 tempat yang secara etimologi bermakna pertengahan. Pengertian adil, dalam budaya Indonesia, berasal dari ajaran Islam. Kata ini adalah serapan dari kata Arab '*adl*'.³¹ Secara etimologis, *al'adl* berarti perkara yang tengah-tengah.³²

Dengan demikian, adil berarti tidak berat sebelah, tidak memihak, atau menyamakan yang satu dengan yang lain (*al-musawah*). Istilah lain dari *al-'adl* adalah *al-qist*, *al-misl* (sama bagian atau semisal). Secara terminologis, adil berarti mempersamakan sesuatu dengan yang lain, baik dari segi nilai maupun dari segi ukuran, sehingga sesuatu itu menjadi tidak berat sebelah dan tidak berbeda satu sama lain. Adil juga berarti berpihak atau berpegang kepada kebenaran.³³

Artinya biarpun manusia sama rata akan tetapi dalam konsep keadilan sesungguhnya berpegang pada sisi kebenaran, adil juga diidentifikasi dengan takaran berdasarkan porsi dan kemampuan manusia itu sendiri. Islam memandang adil ialah segala sesuatu yang berpegang teguh pada Al-Qur'an dan Al-Hadist sebagai landasan untuk memerintahkan perbuatan adil dan menyelesaikan segala

³⁰Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hal. 8

³¹Muhammad Dawam Rahardjo, *Ensiklopedi Al-Qur'an: Tafsir Sosial Berdasarkan Konsep-Konsep Kunci*. (Jakarta: Paramadina, 2002), hal. 369

³²Ahmad Warson Al-Munawwir, *Kamus Al-Munawwir Arab-Indonesia Terlengkap*. (Yogyakarta: Pustaka Progressif, 1997), hal. 906

³³Abdual Aziz Dahlan, et. All., *Ensiklopedi Hukum Islam, jilid 2*. (Jakarta: PT Ichtiar Baru Van Hoeve ,1997), hal. 25

ketidakadilan hal ini ditegaskan pada Al-Qur'an sebagai kitab panutan bagi umat Islam. Dalam surat Al-Nahl ayat 90 Allah dalam firman-Nya yang berbunyi

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ۙ﴾³⁴

Artinya :

Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran (QS Al-Nahl 16: 90).³⁴

Ekonomi syariah adalah sistem ekonomi yang berdasar pada Al-Qur'an dan Al-Hadits yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia di dunia maupun di akhirat. Pada asas pemenuhan kebutuhan manusia, ekonomi syariah sejatinya sama dengan ekonomi konvensional. Bedanya, ekonomi syariah tidak hanya mendasarkan kebutuhan manusia di dunia, namun juga di akhirat. Dimensi dunia akhirat inilah yang membedakan dengan ekonomi konvensional. Setidaknya, ada tiga asas filsafat ekonomi syariah.³⁵ Pertama, semua yang ada di alam semesta ini adalah milik Allah SWT. Manusia hanyalah khalifah yang memegang amanah dari Allah SWT untuk menggunakan milik-Nya. Sehingga segala sesuatu harus tunduk pada Allah Sang Pencipta dan pemilik. Kedua, untuk dapat melaksanakan tugasnya sebagai khalifah Allah, manusia wajib tolong-menolong dan saling membantu dalam melaksanakan kegiatan ekonomi yang bertujuan untuk beribadah pada Allah. Ketiga, beriman pada hari kiamat yang merupakan asas penting dalam sistem ekonomi syariah. Dengan keyakinan seperti ini, tingkah laku

³⁴Tim Penyusun Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. (Bandung: Jabil, 2004), hal. 277

³⁵Iman Abdul Mukmin Sa'aduddin, *Meneladani Akhlak Nabi Membangun Kepribadian Muslim*. (Bandung: Rosdakarya, 2006), hal. 181

manusia akan dapat terkendali. Sebab ia sadar bahwa semua perbuatannya akan dimintai pertanggung jawabannya kelak oleh Allah SWT.³⁶

Keadilan dalam kehidupan ekonomi seperti proses distribusi, produksi, konsumsi dan lain sebagainya. Keadilan juga diwujudkan dalam mengalokasikan kegiatan ekonomi tertentu bagi orang yang tidak mampu memasuki pasar melalui zakat, infak, dan hibah. Pada tahapan selanjutnya, menjadi inti dalam berbagai terapan ekonomi syari'ah. Lembaga keuangan syariah secara konsisten menerapkan sistem yang berkeadilan yang disebut dengan *profit sharing* (bagi hasil). Jika sistem kapitalisme menggunakan piranti bunga sebagai suatu yang *built in* dalam bank konvensional, maka lembaga syari'ah menggesernya dengan sistem bagi hasil. Sistem bagi hasil merupakan bentuk eksplisit anti *riba* yang sejak awal ditentang oleh bank syari'ah. Karena, Islam secara tegas melarang umatnya untuk memberi, mengambil atau memakan riba.

Dalam ekonomi konvensional pemilik modal adalah orang yang sangat diuntungkan karena dalam kondisi apapun ia tetap akan memperoleh bunga tanpa usaha dan berkeringat. Islam mengganti sistem bunga yang menindas dengan *profit sharing*. *Profit sharing* (bagi hasil) yang diterapkan dalam ekonomi syari'ah jelas lebih berkeadilan. Bagi deposan, untung yang didapat adalah benar-benar hasil untung pekerja yang diberi modal. Sementara, bagi peminjam (yang juga pekerja) tidak merasa terbebani dengan bunga yang tinggi. Karena ia hanya membayarkan sejumlah untung yang ia dapat dari bekerja. Kalau untung banyak,

³⁶*Ibid.*, hal.198

ia akan membayar banyak bagi hasilnya. Kalau untung sedikit, ia pun akan membayar sedikit bagi hasilnya.

Pada hal jaminan sosial, ekonomi syari'ah secara *de facto* mengajukan zakat sebagai piranti pengentasan kemiskinan. Namun, zakat, dalam cita ideal ekonomi syari'ah sesungguhnya diangankan bukan hanya sebagai pelindung kaum miskin dari kelaparan, tetapi ia juga dicitakan sebagai media pemberdayaan. Prinsip keadilan dengan sistem bagi hasil pihak pemberi modal dan peminjam menanggung bersama resiko laba ataupun rugi. Keadilan dalam praktiknya di lembaga keuangan diterapkan melalui beberapa instrumen. Muhammad mengemukakan tiga instrumen utama keadilan yaitu seperti zakat, bagi hasil dan kesamaan kesempatan dalam memperoleh pembiayaan yang akan dibahas sebagaimana berikut:

1) Instrumen Zakat

Salah satu aspek penting yang mengakomodasi kepentingan umat dan kesejahteraannya yang mendapat perhatian serius dari lembaga keuangan adalah aspek mobilisasi dana zakat. Dana zakat utama bersumber dari nasabah dan *income* yang diperoleh bank sendiri sebesar 2.5% serta masyarakat luas yang memiliki keperdulian sosial ekonomi terhadap orang lain. Zakat dalam konteks praktek lembaga keuangan dipahami sebagaimana lazimnya dalam fiqih Islam, yaitu infak, memberikan, mengeluarkan atau membelanjakan sebagian dari harta benda yang dimiliki seseorang untuk tujuan kebaikan, pembangunan fasilitas sosial (umum) dan dinafkahkan untuk membantu kebutuhan dan keperluan ekonomi kelompok-kelompok tertentu. Prinsip keadilan dalam zakat mengandung

arti bahwa zakat merupakan instrumen yang dapat digunakan sebagai sumbangan wajib biasa yang dikenakan pada berbagai jenis pendapatan seperti hasil bumi dan sebagainya.³⁷

2) Sistem Bagi Hasil

Sistem bagi hasil merupakan instrumen utama. Instrumen ini merupakan kebalikan dari instrumen bunga yang banyak disoroti sebagai bentuk ketidakadilan dalam praktik ekonomi dan perbankan konvensional. Bagi hasil yang sesuai dengan tujuan syariah merupakan karakteristik utama yang membedakan antara lembaga keuangan dari bank konvensional. Sistem bagi hasil sistem ekonomi dan lembaga keuangan diyakini memenuhi cita rasa dan standar keadilan dalam Islam. hal ini tercermin dari ajaran Islam yang menghendaki kerjasama yang harmonis antar manusia.³⁸

3) Kesamaan Kesempatan

Untuk mengakomodasi kepentingan pihak-pihak yang memiliki bakat entrepreneur skill dan kendala modal lembaga keuangan memiliki stok tertentu, terutama modal yang dihimpun dari dana zakat, infaq dan shadaqah yang kemudian dikemas dalam bentuk produk qardhul hasan, pinjaman kebaikan yang yang bisa disalurkan kepada mereka. Dengan skill lembaga keuangan memberikan peluang kepada masyarakat untuk menggali kreativitas dan kerja yang tinggi dengan memanfaatkan modal yang ada untuk membangun roda ekonominya. Dengan kecepatan skill, kelompok ekonomi lemah yang selama ini tidak tersentuh

³⁷Anshori Abdul Ghofur, *Pembentukan Bank Syariah Melalui Akuisisi dan Konversi*. (Yogyakarta: UII Press, 2010), hal. 88

³⁸*Ibid.*, hal. 90

oleh lembaga keuangan formal merasa memiliki kesempatan yang sama untuk mengakses modal pembiayaan dari lembaga keuangan.

Dengan memberikan kesempatan yang sama antara satu dengan lain nasabah, lembaga keuangan menempatkan eksistensi dirinya sebagai tonggak utama peyangga nilai-nilai kebenaran, keadilan, kejujuran dan pertanggungjawaban serta mengedepankan prinsip-prinsip etika syariat Islam dalam aspek muamalah. Kewajaran berkaitan dengan keadilan bagi semua kepentingan *shareholders* dan semua transaksi yang berhubungan dengan pihak yang berkepentingan. Kepuasan nasabah akan terjadi apabila harapan mereka sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakan bahkan melebihi apa yang diharapkan. Apabila BMT mampu meneliti kriteria spesifik masing-masing produk dan jasa yang akan diberikan kepada nasabah serta memperlakukan nasabah secara adil dan samadalam memenuhi hak-hak nasabah maka hal ini akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BMT. Dalam prinsip keadilan meminjam pandangan ekonomi Abu Ubaid, bahwa prinsip keadilan adalah yang utama, dalam mengimplementasi dari prinsip-prinsip keadilan akan membawa kepada kesejahteraan ekonomi.³⁹ Dengan sistem operasional yang berdasarkan “*profit and loss sharing system*,” BMT memiliki kerangka yang humanis dalam penerapan prinsip keadilan

³⁹Andiwarman Azwar Karim, *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 251

b. Prinsip Kesederajatan

Kesederajatan berasal dari kata derajat, dalam kamus bahasa Indonesia berarti tingkatan, martabat, pangkat, sedangkan kesederajatan ialah kesamaan tingkat. Hasan Hanfi berpendapat dalam karyanya Islam kiri mengatakan tentang tauhid bahwa upaya kesatuan sosial masyarakat tanpa kelas, kaya atau miskin. Tauhid berarti kesatuan kemanusiaan tanpa diskriminasi ras, tanpa perbedaan ekonomi, tanpa perbedaan masyarakat maju dan berkembang.⁴⁰ Menurut ajaran Islam, manusia adalah makhluk yang bebas yang memiliki tugas dan tanggung jawab, oleh karenanya ia memiliki hak dan kebebasan. Dasarnya adalah keadilan yang ditegakkan atas dasar persamaan atau egaliter tanpa pandang bulu. Maknanya tugas yang diemban tidak akan terwujud tanpa adanya kebebasan, sementara kebebasan secara eksistensial tidak akan terwujud tanpa adanya tanggung jawab itu sendiri. Islam bertolak dari akidah yang tinggi dalam memandang manusia. Allah SWT telah menjadikan manusia sebagai Khalifah di muka bumi sebagaimana tercantum dalam al-Qur'an surat al-An'am ayat 165.

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيُبْلُوَكُمْ فِي
مَا آتَاكُمْ ۗ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَحِيمٌ

Artinya :

Dan Dialah yang menjadikan kamu penguasa-penguasa di bumi dan Dia meninggikan sebahagian kamu atas sebahagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang.⁴¹

⁴⁰Kazuo Shimogaki, *Kiri Islam Antara Modernism dan Posmodernisme*. (Yogyakarta: LKiS, 2012), hal. 123

⁴¹Tim Penyusun Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya...*, hal. 150

Dalam Islam mengandung prinsip-prinsip dasar tentang persamaan, kebebasan dan penghormatan terhadap sesama manusia. Persamaan, artinya Islam memandang semua manusia setara, yang membedakan adalah prestasi ketakwaan. Manusia diciptakan atas perbedaan akan tetapi di dalam hadapan Allah manusia sama hanya segi ketakwaan yang membedakannya, tetapi dihadapan antara manusia satu dengan manusia yang lain sama derajatnya. Hal ini sesuai dengan al-Qur'an Surat Al-Hujaraat Ayat 13.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ □ وَأُنثَى □ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا □ وَقَبَائِلَ □
لِتَعَارَفُوا □ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ □ أَتَقْوَى □ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ □ خَبِيرٌ □ ۱۳

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.⁴²

Kebebasan merupakan elemen penting dalam ajaran Islam. Kehadiran Islam memberikan jaminan kepada kebebasan manusia agar terhindar dari kesia-siaan dan tekanan, baik yang berkaitan dengan masalah agama, politik dan ideologi. Namun demikian, pemberian kebebasan terhadap manusia bukan berarti mereka dapat menggunakan kebebasan tersebut secara mutlak, tetapi dalam kebebasan tersebut terkandung hak dan kepentingan orang lain yang harus dihormati pula. Mengenai penghormatan sesama manusia, dalam Islam seluruh ras kebangsaan

⁴²*Ibid.*, hal. 320

mendapat kehormatan yang sama. Dasar persamaan tersebut merupakan wujud dari kemuliaan manusia. Manusia dalam ajaran Islam adalah keturunan Adam dan seluruh anak cucunya dimuliakan tanpa kecuali. Pernyataan ini termaktub dalam al-Qur'an surat al-Isra' ayat 70.

﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْوُجُوهِ وَالْبِحَارِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ
وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾ ٧٠

Artinya :

Dan sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkut mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah Kami ciptakan.⁴³

Lembaga keuangan menempatkan nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun Lembaga keuangan pada kedudukan yang sama dan sederajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana, maupun lembaga. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkannya, lembaga keuangan mensyaratkan adanya kemitraan *Sharing The Profit And The Risk* secara bersama-sama. Konsep syariah mengajarkan menyangga usaha secara bersama, baik dalam membagi keuntungan atau sebaliknya menanggung kerugian. Anjuran itu antara lain adalah transparansi dalam membuat kontrak, penghargaan terhadap waktu dan amanah. Bila ketiga syarat tersebut dipenuhi, model transaksi yang terjadi bisa menghasilkan kualitas terbaik.⁴⁴

⁴³ *Ibid.*, hal. 289

⁴⁴ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah...*, hal. 135

BMT menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun BMT pada kedudukan yang sama dan sedrajat. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, risiko, dan keuntungan yang berimbang antara nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank. Dengan sistem bagi hasil yang diterapkan, bank syariah mensyaratkan adanya kemitraan nasabah harus *sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.

c. Prinsip Kepercayaan

Lembaga Keuangan Syariah (LKS), demikian pula lembaga pembiayaan dan perusahaan pembiayaan pada prinsipnya merupakan institusi yang keberadaannya sangat tergantung pada kepercayaan (*trust*) masyarakat. Untuk itu maka perlu adanya prinsip-prinsip tata kelola yang baik agar kepercayaan masyarakat yang merupakan unsur esensial dari lembaga tersebut dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan.

Salah satu misi lembaga keuangan adalah menerima simpanan baik berupa giro, tabungan, dan deposito. Selain itu lembaga keuangan sebagai salah satu komponen dalam menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi dalam menjalankan usahanya memerlukan kepercayaan masyarakat. Kepercayaan tersebut adalah sebagai kunci untuk memelihara stabilitas industri lembaga keuangan. Kepercayaan ini tidak hanya diperoleh dari kepastian hukum. Dalam lembaga keuangan syariah, penjaminan tidak cukup hanya dengan penjaminan simpanan nasabah.

Sejak diterbitkannya undang-undang nomor 24 tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) nasabah memiliki kepastian dalam

menjamin simpanan.⁴⁵ Akan tetapi dalam lembaga keuangan non bank tidak seluruhnya dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sebut saja *Baitul Mal Wattamwil* (BMT). Namun demikian konsep ekonomi Islam yang diterapkan menguatkan dalam bentuk kepercayaan dalam jaminan simpanan, konsep yang humanis dengan nuansa akhlakhul karimah dalam berhubungan satu dengan yang lain. Dalam bermuamalah, Islam dengan penuh kesadarannya dalam bertauhid menjadikan kekuatan jaminan dalam berbisnis. Tentunya lembaga harus memiliki tawaran agar nasabah dapat dengan tenang menyimpan dananya di lembaga tersebut. Tidak hanya kepercayaan namun *Baitul Mal Wattamwil* (BMT) harus menawarkan konsep ekonomi Islam yang jujur dan tentunya amanah berikut adalah konsep jaminan menurut ekonomi Islam konsep jmina dibagi menjadi dua yang akan dibahas sebagai berikut

1) Jujur

Dalam bahasa Arab, jujur merupakan terjemahan dari kata *shidiq* yang artinya benar, dapat dipercaya. Dengan kata lain, jujur adalah perkataan dan perbuatan sesuai dengan kebenaran. Jujur merupakan induk dari sifat-sifat terpuji (mahmudah). Jujur juga disebut dengan benar, memberikan sesuatu yang benar atau sesuai dengan kenyataan.⁴⁶ Jujur adalah mengatakan sesuatu apa adanya. Jujur lawannya dusta. Ada pula yang berpendapat bahwa jujur itu tengah-tengah antara menyembunyikan dan terus terang. Sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang, baik harta, ilmu pengetahuan, dan hal-hal yang bersifat rahasia yang

⁴⁵Abdul Ghofur Anshori, *Penerapan Prinsip Syariah Dalam Lembaga Keuangan Lembaga Pembiayaan dan Perusahaan Pembiayaan*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal. 190

⁴⁶Ahmad Tabrani Rusyan, *Pendidikan Budi Pekerti*. (Jakarta: Inti Media Cipta Nusantara, 2006), hal. 25

wajib diperlihara atau disampaikan kepada yang berhak menerima, harus disampaikan apa adanya tidak dikurangi atau ditambah-tambahi . Orang yang jujur adalah orang yang mengatakan sebenarnya. Sifat jujur atau dapat dipercaya merupakan sifat terpuji yang disenangi Allah, walaupun disadari sulit menemukan orang yang dapat dipercaya. Kejujuran adalah barang mahal. Lawan dari kejujuran adalah penipuan.

Dalam dunia bisnis pada umumnya kadang sulit untuk mendapatkan kejujuran. Laporan yang dibuat oleh akuntan saja sering dibuat rangkap dua untuk mengelak dari pajak. Rasulullah Saw pada suatu hari melewati pasar, dimana dijual seongkok makanan. Beliau masukkan tangannya keonggokan itu, dan jarinya menemukannya basah. Beliau bertanya: “Apakah ini hai penjual”? Dia berkata “Itu meletakkannya di atas agar orang melihatnya? Siapa yang menipu kami, maka bukan dia kelompok kami”.⁴⁷

Kejujuran merupakan ajaran Islam yang mulia. Hal ini berlaku dalam segala bentuk muamalah, lebih-lebih dalam jual beli karena di dalamnya sering terjadi sengketa. Jual beli online adalah di antara jual beli yang ditekankan adanya sifat kejujuran. Kejujuran inilah yang nantinya mendatangkan keberkahan. Hal ini harus di cermati karena terdapat perintah untuk berlaku jujur bagi para pelaku bisnis karena memang kebiasaan mereka adalah melakukan penipuan dan menempuh segala cara demi melariskan barang dagangan.

Dari Rifa'ah, ia mengatakan bahwa ia pernah keluar bersama Nabi Muhammad SAW ke tanah lapang dan melihat manusia sedang melakukan

⁴⁷*Ibid.*, hal. 71

transaksi jual beli. Beliau lalu menyeru, “Wahai para pedagang!” Orang-orang pun memperhatikan seruan Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam sambil menengadahkan leher dan pandangan mereka pada beliau. Lantas Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda.

إِنَّ التُّجَّارَ يُبْعَثُونَ يَوْمَ الْقِيَامَةِ فَجَارًّا إِلَّا مَنْ اتَّقَى اللَّهَ وَبَرََّ وَصَدَقَ

Artinya:

Sesungguhnya para pedagang akan dibangkitkan pada hari kiamat nanti sebagai orang-orang fajir (jahat) kecuali pedagang yang bertakwa pada Allah, berbuat baik dan berlaku jujur.⁴⁸

Bentuk penipuan yang terjadi di masa Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam. Dari Abu Hurairah, ia berkata, “Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam pernah melewati setumpuk makanan, lalu beliau memasukkan tangannya ke dalamnya, kemudian tangan beliau menyentuh sesuatu yang basah, maka pun beliau bertanya, "Apa ini wahai pemilik makanan?" Sang pemiliknya menjawab, "Makanan tersebut terkena air hujan wahai Rasulullah." Beliau bersabda, "Mengapa kamu tidak meletakkannya di bagian makanan agar manusia dapat melihatnya? Ketahuilah, barangsiapa menipu maka dia bukan dari golongan kami." (HR. Muslim). Jika dikatakan tidak termasuk golongan kami, maka itu menunjukkan perbuatan tersebut termasuk dosa besar.

Lebih-lebih sifat jujur ini ditekankan pada pelaku bisnis karena tidak bertemunya penjual dan pembeli secara langsung. Si penjual kadang mengobral janji, ketika dana telah ditransfer pada rekening penjual, barang pun tak kunjung

⁴⁸Ahmad Zulkan, “Kejujuran Dalam Prespektif Islam” dalam <http://newjoesafirablog.blogspot.com/2012/05/kejujuran-dalam-prespektif-islam.html>, diakses 8 Februari

datang ke pembeli. Begitu pula sebagian penjual kadang mengelabui pembeli dengan gambar, audio dan tulisan yang tidak sesuai kenyataan dan hanya ingin menarik pelanggan.

2) Amanah

Amanah secara etimologis (pendekatan kebahasaan/lughawi) dari bahasa Arab dalam bentuk mashdar dari (*amina-amanatan*) yang berarti jujur atau dapat dipercaya. Sedangkan dalam bahasa Indonesia amanah berarti pesan, perintah, keterangan atau wejangan. Amanah menurut pengertian terminologi (istilah) terdapat beberapa pendapat, diantaranya menurut Ahmad Musthafa Al-Maraghi, Amanah adalah sesuatu yang harus dipelihara dan dijaga agar sampai kepada yang berhak memilikinya. Sedangkan menurut Ibn Al-Araby, amanah adalah segala sesuatu yang diambil dengan izin pemiliknya atau sesuatu yang diambil dengan izin pemiliknya untuk diambil manfaatnya. Dari beberapa pengertian di atas, dapat diambil suatu pengertian bahwa amanah adalah menyampaikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupa harga maupun jasa. Amanah merupakan hak bagi mukallaf yang berkaitan dengan hak orang lain untuk menunaikannya karena menyampaikan amanah kepada orang yang berhak memilikinya adalah suatu kewajiban. Ahmad Musthafa Al-Maraghi membagi amanah kepada 3 macam, yaitu :

- a) Amanah manusia terhadap Tuhan, yaitu semua ketentuan Tuhan yang harus dipelihara berupa melaksanakan semua perintah Tuhan dan meninggalkan semua laranganNya. Termasuk di dalamnya menggunakan semua potensi dan

anggota tubuh untuk hal-hal yang bermanfaat serta mengakui bahwa semua itu berasal dari Tuhan. Sesungguhnya seluruh maksiat adalah perbuatan khianat kepada Allah Azza wa Jalla.

- b) Amanah manusia kepada orang lain, diantaranya mengembalikan titipan kepada yang mempunyainya, tidak menipu dan berlaku curang, menjaga rahasia dan semisalnya yang merupakan kewajiban terhadap keluarga, kerabat dan manusia secara keseluruhan. Termasuk pada jenis amanah ini adalah pemimpin berlaku adil terhadap masyarakatnya, ulama berlaku adil terhadap orang-orang awam dengan memberi petunjuk kepada mereka untuk memiliki i'tikad yang benar, memberi motivasi untuk beramal yang memberi manfaat kepada mereka di dunia dan akhirat, memberikan pendidikan yang baik, menyuruh berusaha yang halal serta memberikan nasihat-nasihat yang dapat memperkokoh keimanan agar terhindar dari segala kejelekan dan dosa serta mencintai kebenaran dan kebaikan. Amanah dalam katagori ini juga adalah seorang suami berlaku adil terhadap istrinya berupa salah satu pihak pasangan suami-istri tidak menyebarkan rahasia pasangannya, terutama rahasia yang bersifat khusus yaitu hubungan suami istri.
- c) Amanah manusia terhadap dirinya sendiri, yaitu berbuat sesuatu yang terbaik dan bermanfaat bagi dirinya baik dalam urusan agama maupun dunia, tidak pernah melakukan yang membahayakan dirinya di dunia dan akhirat.⁴⁹

⁴⁹Aby Yasha, "Pengertian Amanah Dalam Islam" dalam <https://abyyasha.wordpress.com/2011/10/03/pengertian-amanah-dalam-islam/di> akses 25 Januari 2017

d. Prinsip ketentraman

Ketentraman, berasal dari kata dasar “tentram” yang pengertiannya menurut W.J.S Poerwadarminta Tentram ialah aman atau (tidak rusuh, tidak dalam kekacauan) misalnya didaerah yang aman, orang-orang bekerja dengan senang, tenang (tidak gelisah, tenang hati, pikiran). Misalnya sekarang barulah ia merasa tentram, tiada tentram hatinya ketentraman artinya keamanan, ketenangan, (pikiran). Menurut J.S Badudu dan Z.M Zain mendefinisikan bahwa ketentraman adalah keamanan, kesentosaan, kedamaian, ketenangan dan ketertiban adalah keteraturan, keadaan teratur misalnya ketertiban harus selalu dijaga demi kelancaran pekerjaan.

Berdasarkan definisi diatas pada dasarnya ketentraman adalah suatu keadaan yang aman dan teratur, tidak datang kerusuhan dan kekacauan sehingga daerah-daerah aman dan orang-orang didaerah tersebut bekerja dengan tenang dan teratur sesuai peraturan yang berlaku, menyebabkan terciptanya kelancaran pekerjaan.

Berdasarkan pengertian di atas terdapat keterkaitan yang erat dimana dengan adanya rasa aman, masyarakat merasa tenang maka timbullah masyarakat yang tertib hukum dengan segala peraturan yang berlaku dan begitu pula sebaliknya dengan adanya sikap tertib terhadap sesuatu dimana saling menghormati peraturan yang ada, saling mengerti posisi masing-masing, maka masyarakat dapat merasa bahwa di dalam kondisi yang ia hadapi masyarakat dapat merasa aman secara jasmani dan psikis, damai dan tenang tanpa adanya gangguan apapun dan itulah yang disebut terciptanya suasana tentram. Pengertian ketentraman menurut Ermaya Suradinata, mendefinisikan bahwa ketentraman adalah suatu keadaan agar

pemerintah dan rakyat dapat melakukan kegiatan secara aman, tertib dan teratur. Ketentraman ini dapat terganggu oleh berbagai sebab dan keadaan diantaranya oleh pelanggaran Hukum yang berlaku, yang menyebabkan terganggunya ketentraman dan ketertiban masyarakat, bencana alam maupun bencana yang ditimbulkan oleh manusia atau organisasi lainnya, dan faktor dari bidang ekonomi dan keuangan”.

Menurut falsafah al-Qur’an, semua aktivitas yang dapat dilakukan oleh manusia patut dikerjakan untuk mendapatkan falah (ketentraman, kesejahteraan atau kebahagiaan), untuk mencapai kesejahteraan dunia dan akhirat. Tujuan dan aktivitas ekonomi dalam perspektif Islam harus diselaraskan dengan tujuan akhir yaitu pencapaian falah. Prinsip ini menghubungkan prinsip ekonomi dengan nilai moral. Sebagai lembaga ekonomi, tujuan pendirian lembaga keuangan adalah untuk menciptakan keseimbangan sosial dan ekonomi (material dan spritual) masyarakat agar mencapai falah. Karena itu produk-produk lembaga keuangan harus sesuai dengan prinsip dan kaidah muamalah Islam. Sulaiman mencatat empat aturan yang harus ditaati oleh lembaga keuangan yaitu;

1. Tidak adanya unsur riba
2. Terhindar dari aktivitas yang melibatkan spekulasi (gharar)
3. Penerapan zakat harta
4. Tidak memproduksi produk-produk atau jasa yang bertentangan dengan nilai Islam

Dengan mengetahui dan memahami karakteristik tersebut, maka kehadiran bank-lembaga keuangan diharapkan dapat melakukan proses transformasi kehidupan sosial ekonomi masyarakat (nasabah) kearah kehidupan yang harmonis, seimbang antara kebutuhan material dan spritual, sehingga melahirkan ketentraman lahir maupun batin.⁵⁰

B. Loyalitas Nasabah

Era perdagangan bebas dewasa ini, perusahaan dituntut untuk menemukan dan membangun sistem manajemen yang mampu secara professional meretensi para pelanggannya. Mempertahankan pelanggan menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa khususnya bank. Bank sebagai perusahaan penyedia jasa keuangan sangatlah tergantung pada nasabah yang menggunakan jasanya.

Pertumbuhan sektor layanan jasa perbankan, khususnya kartu kredit semakin bersaing dewasa ini dengan semakin banyaknya lembaga keuangan. Kondisi ini menuntut seluruh perusahaan jasa perbankan untuk lebih mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya-upaya yang kreatif, inovatif serta efisien, sehingga menjadi pilihan dari banyak pelanggan yang pada gilirannya nanti diharapkan loyal.

Loyalitas nasabah merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan nanti memperbaharui kontrak di masa yang akan datang. Jika produk tidak mampu memuaskan nasabah, secara langsung nasabah akan menyatakan berhenti membeli produk suatu perusahaan.

⁵⁰ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah...*, hal. 140

Menurut Oliver sebagaimana yang dikutip oleh Ratih Hurriyati mengungkapkan definisi loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.⁵¹ Sedangkan menurut Jill Griffin yang juga dikutip oleh Ratih Hurriyati menyatakan loyalitas nasabah lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih.⁵²

Keuntungan yang diperoleh perusahaan jika memiliki pelanggan yang loyal, menurut Griffin yang dikutip oleh Nirwana sebagai berikut:

1. Dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik nasabah yang baru lebih mahal).
2. Dapat mengurangi biaya transaksi (seperti biaya negoisasi kontrak, pemrosesan pesanan, dll).
3. Dapat mengurangi biaya *turn over* pelanggan (karena pergantian pelanggan yang lebih sedikit).
4. Dapat meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar pelanggan.
5. Mendorong *world of mounth* yang lebih positif, dengan asumsi bahwa pelanggan yang loyal berarti mereka yang merasa puas.

⁵¹Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 129

⁵²*Ibid.*, hal. 129-130

6. Mengurangi biaya kegagalan (seperti biaya pergantian, dll).⁵³

a. Karakteristik Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang loyal merupakan asset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya, sebagaimana diungkapkan Griffin , pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut :

- 1) Melakukan pembelian secara teratur
- 2) Membeli diluar lini produk atau jasa
- 3) Merekomendasikan produk lain
- 4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.⁵⁴

b. Tahapan loyalitas

Untuk dapat menjadi pelanggan yang loyal, seseorang harus melalui beberapa tahapan. Proses ini berlangsung lama, dengan penekanan dan perhatian yang berbeda untuk masing-masing tahap. Karena setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing tahap dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi pelanggan loyal dan akhirnya menjadi klien perusahaan. Griffin menjelaskan bahwa tingkatan loyalitas terbagi atas 7 tingkat seperti yang terungkap di bawah ini.⁵⁵

1) *Suspects*

Meliputi semua orang yang mungkin akan menjadi nasabah lembaga keuangan. Kita menyebutnya sebagai *suspects* karena yakin bahwa mereka akan

⁵³Nirwana, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. (Malang: Dioma, 2004), hal. 62

⁵⁴Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran...*, hal. 130

⁵⁵Jill Griffin, *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*, terj. Dwi Kartini Yahya, (Jakarta: Erlangga, 2005), hal. 35

menjadi nasabah lembaga keuangan, tapi belum tahu apapun tentang lembaga keuangan mana yang akan dipilih dan produk atau jasa apa saja yang ditawarkan.

2) *Prospects*

Adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu, dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Para *prospects* ini, meskipun mereka belum menjadi nasabah, mereka telah mengetahui keberadaan lembaga keuangan dan produk atau jasa yang ditawarkan. Karena seseorang telah merekomendasikan produk atau jasa tersebut padanya.

3) *Disqualified Prospects*

Yaitu *prospects* yang telah mengetahui keberadaan produk atau jasa lembaga keuangan tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan produk atau jasa lembaga keuangan tersebut.

4) *First Time Customers*

Yaitu nasabah yang melakukan transaksi untuk pertama kalinya di lembaga keuangan tertentu. Mereka masih menjadi nasabah baru.

5) *Repeat Customers*

Yaitu nasabah yang melakukan transaksi sebanyak 2 kali atau lebih pada lembaga keuangan tertentu.

6) *Clients*

Clients membeli semua produk atau jasa yang mereka butuhkan pada satu lembaga keuangan tertentu. Mereka melakukan transaksi secara teratur. Hubungan pihak bank dengan nasabah sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh tarikan persaingan produk atau jasa bank lain.

7) *Advocates*

Advocates adalah *clients* yang mendorong teman-temannya agar menjadi nasabah lembaga keuangan tersebut. Ia membicarakan tentang produk/jasa lembaga keuangan tersebut, melakukan pemasaran untuk lembaga keuangan tersebut dan membawa nasabah untuk lembaga keuangan tersebut.

Disamping itu ada pula yang disebut *klien* yang hilang, yaitu seseorang yang pernah menjadi nasabah atau klien suatu lembaga keuangan tertentu, tetapi tidak melakukan transaksi lagi dalam periode waktu yang lebih lama daripada siklus transaksi biasanya.

c. Tingkatan Pelanggan Menuju Loyalitas

Tingkatan pelanggan menuju loyalitas menurut Syafruddin Chan dibagi menjadi empat tahapan, sebagai berikut.⁵⁶

1) Emas (*Gold*)

Kelompok pelanggan yang memberikan keuntungan terbesar kepada perusahaan. Biasanya kelompok ini yang selalu membeli dalam jumlah yang besar dan frekuensi pembeliannya tinggi. Mereka tidak sensitif terhadap harga, tidak segan mengeluarkan uang untuk sesuatu yang hanya bisa dinikmati pada masa yang akan datang, mau mencoba sesuatu yang baru yang ditawarkan oleh perusahaan, dan yang paling penting memiliki komitmen untuk tidak berpaling kepada pesaing. Ciri-ciri dari pelanggan emas ini adalah

- a) Mereka masih memiliki potensi untuk terus memperbesar sumbangan profitnya bagi perusahaan.

⁵⁶ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran...*, hal. 135-136

- b) Mereka termasuk orang yang mapan, dan cenderung tidak punya masalah dengan keuangannya.
- c) Jumlah mereka tidak banyak, tetapi memiliki peran yang cukup besar dalam menentukan kesuksesan perusahaan.
- d) Perak (*Silver*)

Kelompok ini memberikan keuntungan yang besar walaupun posisinya masih dibawah *gold tier*. Mereka mulai memperhatikan tawaran potongan harga dikarenakan mereka cenderung sensitive terhadap harga, mereka pun tidak seloyal *gold*. Walaupun mereka sebenarnya *heavy user*, tetapi pemenuhan kebutuhannya diperoleh dari berbagai perusahaan, tergantung penawaran yang lebih baik.

- e) Perunggu (*Bronze*)

Kelompok ini *spending level*-nya relatif rendah. *Driver* terkuatnya untuk bertransaksi semata-mata didorong oleh potongan harga yang besar, sehingga mereka juga dikenal sebagai pemburu diskon. Dengan demikian *margin* yang diterima perusahaan juga relatif kecil. Kelompok ini tergolong paling besar jumlahnya.

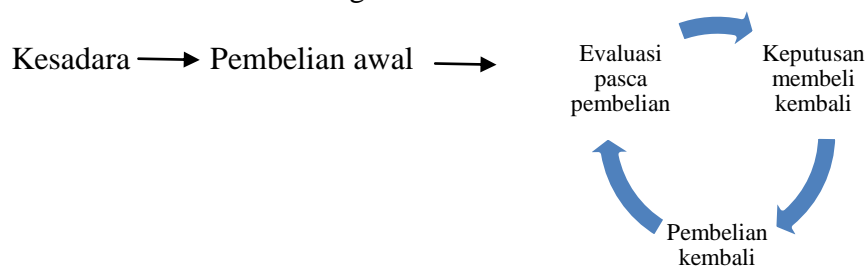
- f) Besi (*Iron*)

Kelompok pelanggan yang bukannya menghasilkan keuntungan justru membebani perusahaan, tipe pelanggan seperti ini memiliki kecenderungan untuk meminta perhatian lebih besar dan cenderung bermasalah, membuat perusahaan berfikir lebih baik menyingkirkan mereka dari daftar pelanggan. Ciri-ciri pelanggan ini sebagai berikut :

- 1) Potensi profit yang akan didapatkan dari kelompok pelanggan ini sangat kecil, dan bahkan tidak ada sama sekali.
- 2) Mereka memiliki kemungkinan berjuang untuk mengatur pengeluarannya.
- 3) Mereka tidak berfikir jangka panjang. Transaksi yang dilakukan hanya berdasarkan kebutuhan hari ini dan selalu membanding-bandingkan dengan perusahaan pesaing untuk mencari harga yang paling murah.
- 4) Mereka pelanggan yang paling banyak jumlahnya dan paling sedikit transaksinya.

d. Siklus pembelian

Setiap kali pelanggan membeli, ia bergerak melalui siklus pembelian. Siklus pembelian ini melalui lima langkah :



Gambar 2.2 Siklus pembelian

1) Langkah *pertama* : Kesadaran

Langkah pertama menuju loyalitas dengan kesadaran pelanggan akan produk Anda. Pada tahap inilah Anda mulai membentuk “pangsa pikiran” yang dibutuhkan untuk memposisikan ke dalam pikiran calon pelanggan bahwa produk atau jasa Anda lebih unggul dari pesaing.

2) Langkah *kedua* : Pembelian awal

Pembelian pertama kali merupakan langkah penting dalam memelihara loyalitas. Pembelian pertama kali merupakan pembelian percobaan, perusahaan dapat menanamkan kesan positif maupun negatif kepada pelanggan dengan produk atau jasa yang diberikan. Setelah pembelian pertama ini dilakukan, Anda berkesempatan untuk mulai menumbuhkan pelanggan yang loyal.

3) Langkah ketiga : Evaluasi pasca pembelian

Setelah pembelian dilakukan, pelanggan secara sadar atau tidak sadar akan mengevaluasi transaksi. Bila pembeli merasa puas, atau ketidakpuasannya terlalu mengecewakan sampai dapat dijadikan dasar pertimbangan beralih ke pesaing. Sebagian besar pelanggan menyatakan puas atas produk yang mereka gunakan. Tetapi kepuasan saja tidak memberi keunggulan strategik pada perusahaan.

4) Langkah *keempat* : Keputusan membeli kembali

Komitmen untuk membeli kembali merupakan sikap yang paling penting bagi loyalitas bahkan lebih penting dari kepuasan. Motivasi untuk membeli kembali berasal dari lebih tingginya sikap positif yang ditujukan terhadap produk atau jasa tertentu. Keputusan membeli kembali seringkali merupakan langkah selanjutnya yang terjadi secara alamiah bila pelanggan telah memiliki ikatan emosional yang kuat dengan produk tertentu.

5) Langkah kelima : Pembelian kembali

Langkah akhir dalam siklus pembelian adalah pembelian kembali yang aktual. Untuk dapat dianggap benar-benar loyal, pelanggan harus terus

membeli kembali dari perusahaan yang sama, mengulangi langkah ketiga sampai kelima (lingkaran pembelian kembali) berkali-kali. Pelanggan yang benar-benar loyal menolak pesaing dan membeli kembali dari perusahaan yang sama kapan saja produk itu dibutuhkan. Nasabah atau pelanggan yang seperti itu harus didekati, dilayani, dan dipertahankan.⁵⁷

C. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

a. Pengertian Baitul Maal Wa Tawil (BMT)

BMT adalah lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil (syari'ah), menumbuhkan bisnis usaha mikro dan kecil dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan kaum fakir dan miskin. Secara harfiah atau lughawi baitul maal berarti rumah dana dan baitul tamwil berarti rumah usaha. Baitul maal dikembangkan berdasarkan sejarah perkembangannya, pada era nabi baitul maal berfungsi untuk mengumpulkan sekaligus mentasyafurkan dana sosial. Sedangkan baitul tamwil merupakan lembaga bisnis yang bermotif laba.⁵⁸

Secara konseptual BMT adalah suatu lembaga yang di dalamnya mencakup dua jenis kegiatan sekaligus, yaitu.⁵⁹

- a) Kegiatan mengumpulkan dana dari berbagai sumber dan, seperti zakat, infak, shodaqoh dan lain-lain, yang dibagikan atau disalurkan kepada yang berhak dalam rangka untuk mengatasi kemiskinan

⁵⁷Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan...*, hal. 18-20

⁵⁸Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil*. (Yogyakarta: UU Press, 2004), hal. 126

⁵⁹Muhammad, *Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*. (Jakarta: UII Press, 2000), hal. 106

- b) Kegiatan produktif dalam rangka menciptakan nilai tambah baru dan mendorong pertumbuhan ekonomi rakyat.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa BMT menggunakan dua kegiatan yang beda sifatnya yaitu laba dan nirlaba dalam satu lembaga. Namun secara operasional BMT tetap merupakan suatu entitas yang terpisah.

b. Ciri-Ciri Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

Sebagai lembaga keuangan, BMT memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Modal awal lebih kurang dari Rp 5- Rp 10 juta.
- 2) Memberikan pembiayaan kepada anggota relative lebih kecil tergantung perkembangannya.
- 3) Menerima titip zakat, infak dan shadakah dari basis.
- 4) Calon pengelola atau meneger dipilih yang beraqidah, komitmen, jika mungkin minimal lulusan D3 atau S1.
- 5) Dalam operasi menggiatkan dan menjemput berbagai jenis simpanan mudharabah, demikian pula terhadap nasabah pembiayaan tidak hanya menunggu.
- 6) Manajemen professional dan Islami
- 7) Administrasi pembukaan dan prosedur pembiaayaan
- 8) Aktif, menjemput, beranjaksana dan berprakarsa
- 9) Berprilaku ahsanu'amalal atau service excellence.⁶⁰

c. Ciri-Ciri Utama Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

⁶⁰*Ibid.*, hal. 114

- a) Berorientasi bisnis, mencari laba bersama, meningkatkan pemanfaatan ekonomi paling banyak untuk anggota dan masyarakat.
- b) Bukan lembaga sosial, tetapi untuk mengefektifkan pengumpulan dan pentasarufan dana zakat, infak shadakah bagi kesejahteraan umat.
- c) Di tumbuhkan dari bawah berlandaskan peran serta masyarakat disekitarnya.
- d) Milik bersama masyarakat bawah, bersama dengan orang kaya disekitar BMT, bukan milik perorangan.⁶¹

d. Landasan Hukum Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

Walaupun sama-sama merupakan lembaga keuangan syariah, serta memiliki sistem dan mekanisme kerja yang relatif sama, pada tataran hukum, BMT belum dapat disejajarkan dengan lembaga keuangan. Legalitas keberadaan BMT dianggap sah karena tetap berasaskan pancasila, UUD 1945 dan prinsip Islam. Pada sudut pandang lembaga sosial, BMT memiliki kesamaan fungsi lembaga amil zakat, BMT dituntut untuk dapat menjadi LAZ, yang mapan dalam pengumpulan dan penyaluran zakat, infak, shadakah dan wakaf dari *mustahiq* kepada golongan yang paling berhak sesuai ketentuan syariah dan UU No. 38 tahun 1999 tentang pengelolaan zakat.⁶²

Sebagai lembaga bisnis, legalitas BMT sebagai lembaga yang bergerak dalam perhimpunan dana masyarakat terbentur status hokum yang sulit. Sebagai lembaga yang bukan bank., usaha yang dilakukan oleh BMT lebih

⁶¹Muchlisin Riadi, "*Baitul Maal Wa Tamwil*" dalam <http://kajian.pustaka.com/2014/02/baitul-maal-wa-tamwil-bmt.html> diakses 8 Oktober 2016

⁶²Lilis Sundari, "*Baitul Maal Wa Tamwil*" dalam <http://www.santridrajat.com/2013/02/baitul-maal-wa-tamwil-bmt.html> diakses 8 Oktober 2016

dekat kepada koperasi simpan pinjam. BMT sebagai lembaga keuangan mikro bergerak dalam kegiatan menghimpun dan menyalurkan oleh BMT ini dalam skala kecil, namun kegiatan usaha ini secara yuridis tampak berlawanan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perbankan.

Dimana aturan hukumnya mengikuti UU koperasi No 17 tahun 2012, meskipun sebenarnya konsep BMT lebih luas bagi masyarakat. BMT berdasarkan UUD 45 serta berlandaskan prinsip syariah Islam, keterpaduan (kaffah), keluargaan atau koperasi, kebersamaan, kemandirian dan profesionalisme.⁶³

e. Fungsi Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)

Adapun fungsi baitul maal wa tamwil (BMT) adalah:

- 1) Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan potensi anggota, kelompok anggota muamalat (pokusma) dan daerah kerjanya.
- 2) Meningkatkan kualitas SDM anggota dan pokusma menjadi lebih profesional dan lebih Islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
- 3) Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.
- 4) Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pemilik dana (*shahibul maal*), baik sebagai pemodal maupun penyimpanan

⁶³Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa tamwil*. (Yogyakarta : UU Press, 2004), hal. 126

dengan pengguna dana (*mudharib*) untuk pengembangan usaha produktif.⁶⁴

D. Hasil Penelitian Terdahulu

Kajian ini merupakan kajian tentang penerapan nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah studi kasus di BMT Sahara Tulungagung. Untuk menganalisis karya tersebut maka penulis memaparkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang pembahasannya relevan dengan penulisan ini, diantaranya adalah :

Penelitian yang diteliti oleh Eliza and Soengkono yang berjudul “Pengaruh Bagi Hasil dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Kasus Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu)”.⁶⁵ Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan kuisioner dan teknik observasi langsung di lapangan. Adapun tujuan penulisan adalah untuk mengetahui pengaruh nilai-nilai Islam (Kejujuran, Kesederajatan, Keadilan dan Kebenaran) terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat cabang Bengkulu. Penelitian ini menggunakan data primer dari hasil penyebaran kuisioner yang dilakukan secara accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 93 orang. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nilai-Nilai Islam (Kejujuran, Kesederajatan, Keadilan, dan Kebenaran) yang terkandung di dalam prinsip bagi hasil perbankan syariah. Dari hasil penelitian ini, di ketahui bahwa nilai-nilai Islam berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. koefisien determinasi sebesar 55,2%. Artinya besar pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Islam pada Bank

⁶⁴Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal wa tanwil...*,hal. 181

⁶⁵Eliza and Soengkono, *Pengaruh Bagi Hasil dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah, Studi Kasus Di Bank Muamalat Cabang Bengkulu*.<http://repository.unib.ac.id/5313/di> akses 23 Januari 2017

berbasis Syariah terhadap Loyalitas nasabah sebesar 55,2%. Sisanya sebesar 44,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Dalam penelitian yang lain, karya yang diteliti oleh Sonya Ika Nurita dengan judul “Pengaruh Atribut Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung”.⁶⁶ Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh dengan banyaknya lembaga keuangan syariah yang bermunculan dan semakin banyaknya bank syariah yang melayani jasa keuangan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Dengan banyaknya perbankan syariah saat ini, tak lepas dari tuduhan yang menyatakan bahwa perbankan syariah adalah bank konvensional yang hanya dibubuhi label syariah. Namun, dewasa ini bank syariah selalu berupaya menerapkan nilai-nilai Islam yang didasarkan pada prinsip syariah yang tercermin pada produk-produk perbankan syariah. Melihat upaya bank syariah, apakah nantinya kedua faktor tersebut mempengaruhi kelayakitan nasabah, karena loyalitas nasabah adalah sumber keuntungan suatu perusahaan khususnya perbankan syariah. Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah (1) Apakah atribut produk berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung? (2) Apakah penerapan nilai Islam berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung?. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur pengaruh dari atribut produk dan penerapan nilai Islam terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung. Penelitian ini menggunakan

⁶⁶Sonya Ika Nurita, *Pengaruh Atribut Produk dan Penerapan Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Tulungagung*. Iain Tulungagung, skripsi t.p, 2014

pendekatan kuantitatif. Sampelnya diambil secara purposive sampling sebanyak 60 nasabah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran angket, dokumentasi dan interview. Angket digunakan untuk memperoleh data tentang atribut produk, penerapan nilai Islam dan loyalitas nasabah, sedangkan dokumentasi dan interview digunakan untuk menggali data tentang populasi, profil lembaga dan struktur organisasi BNI Syariah KCP Tulungagung. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji regresi berganda, dan uji hipotesis. Dari hasil analisis, secara bersama-sama dengan tingkat signifikansi 5% menunjukkan variabel atribut produk dan penerapan nilai Islam berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah pada BNI Syariah KCP Tulungagung. Adapun secara parsial variabel atribut produk positif dan berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah, sedangkan penerapan nilai Islam negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

Adapun penelitian terdahulu selanjutnya yang penulis sajikan ialah penelitian yang diteliti Ahmad Ajru Ash Shiddiq dengan judul “Implementasi Nilai-Nilai Islam Dalam Manajemen Sumberdaya Manusia Di Baitul Mall Watamwil Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta”.⁶⁷ BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta yang merupakan sebuah lembaga keuangan syariah yang mempunyai visi dan misi keIslaman, sebagaimana selayaknya sebuah organisasi memerlukan suatu

⁶⁷Ahmad ajru ash shiddiq, *Implementasi Nilai-Nilai Islam Dalam Manajemen Sumberdaya Manusia Di Baitul Mall Watamwil Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta*, uin sunan kalijaga yogyakarta, <http://digilib.uin-suka.ac.id/5069/> di akses 23 Januari 2017

proses manajemen sumberdaya manusia yang dalam menjalankan proses manajemen sumberdaya manusianya harus sesuai dengan visi dan misi yang menjadi tujuannya, untuk menjalankan suatu proses tersebut tidak mudah karena harus memadukan keilmuan dengan kenyataan. Tujuan dalam penelitian ini ialah untuk menggambarkan pelaksanaan manajemen sumberdaya manusia dan untuk mengidentifikasi penerapan nilai-nilai Islam dalam praktek manajemen sumberdaya manusia di BMT Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta.

Sedangkan Luqman Hadi Thoiriq Islachi dalam karyanya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah”.⁶⁸ Menyatakan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh atribut produk, kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Sahara. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara faktor atribut produk terhadap loyalitas nasabah. Terbukti di dalam tabel koefisien pada variabel pada produk (X1) diperoleh nilai sig sebesar 0.000 dibandingkan dengan taraf sig $\alpha = 0.000 < 0.05$. Untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh nilai sig 0,371 dibandingkan dengan taraf sig $\alpha = 0,371 > 0,05$. Dan untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh sig sebesar 0,860 dibandingkan dengan taraf sig $\alpha = 0,860 > 0,05$. Dan diantara faktor atribut produk, kepuasan nasabah dan kualitas pelayanan, faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BMT Sahara Tulungagung adalah faktor atribut produk, ini berarti hipotesis ditolak karena faktor atribut produk mempunyai F_{hitung} lebih besar dari faktor kualitas

⁶⁸Luqman Hadi Thoiriq Islachi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Shara Tulungagung*. (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2012)

pelayanan, yaitu sebesar 6,958 sedangkan faktor kepuasan nasabah F_{hitung} sebesar 898 dan kualitas layanan mempunyai F_{hitung} sebesar 176.

Penelitian yang di teliti Irfa Khairul Janah dengan judul Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Amanah Waleri.⁶⁹ Menyatakan tujuan dari penelitiannya adalah untuk mengetahui Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Amanah Waleri. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode analisis menggunakan regresi linier sederhana, analisis diskriptif variabel penelitian dan uji hipotesa (uji t). Dari hasil penelitian diperoleh regresi sederhana $Y = -1,213 + 0,279 X$ dan besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah adalah 73,7 %. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa p value (sig) sebesar 0.000 yang dibawah alpha 5% yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BMT Amanah Waleri.

E. Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu

Dari karya-karya di atas secara umum membahas loyalitas terhadap nasabah, adapun alat yang digunakan untuk menganalisa beragam. Contohnya karya Eliza yang mengkaitkan bagi hasil terhadap loyalitas nasabah dengan tujuan untuk mengetahui nilai-nilai Islam (kejujuran, kesederajatan, keadilan, dan kebenaran). Lain halnya karya Sonya yang menggunakan atribut produk dan penerapan nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah, adapun tujuannya mengukur pengaruh atribut produk dan penerapan nilai Islam terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan karya

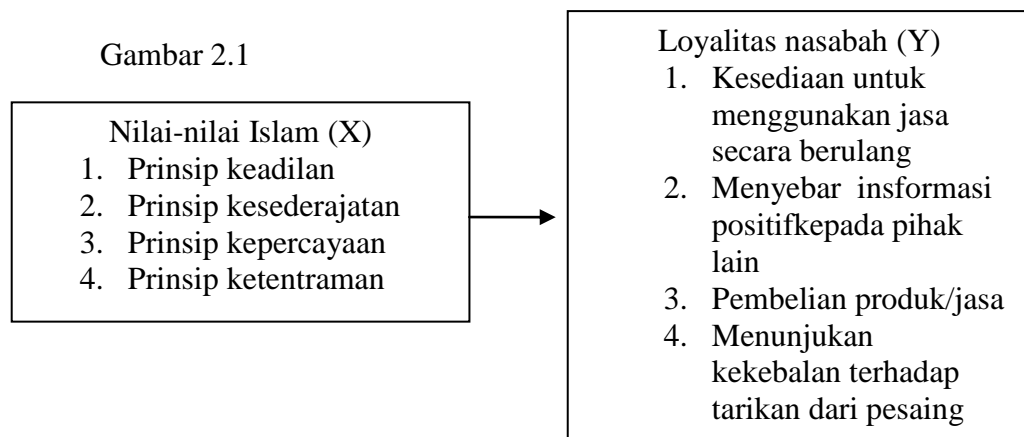
⁶⁹Irfa Khairul Janah, *Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Amanah Waleri*. (Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2011)

ahmad ajru membahas nilai-nilai Islam pada manajemen sumberdaya manusia dengan tujuan menggambarkan manajemen sumberdaya manusia dan mengidentifikasi nilai-nilai Islam dalam praktik manajemen sumberdaya manusia.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu secara umum membahas loyalitas nasabah, sedangkan perbedaannya ialah bahwa penulis menggunakan penerapan nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) dengan tujuan penulisan untuk menganalisa nilai-nilai Islam yaitu prinsip keadilan, prinsip kesederajatan, prinsip jaminan dan prinsip ketentraman terhadap loyalitas nasabah yang di terapkan di Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Kauman Tulungagung

F. Kerangka Berfikir

Bedasarkan dari fokus penelitian,tujuan penelitian kajian teoristis,dan kajian penelitian terdahulu, maka kerangka berfikir penelitian dikemukakan pada gamabr 2.1



Variabel bebas X nilai-nilai Islam berpengaruh pada variabel terikat Y adalah loyalitas nasabah.