

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank Syariah**

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Pada dasarnya ketiga fungsi utama perbankan (menerima titipan dana, meminjamkan uang, dan jasa pengiriman uang) adalah boleh dilakukan, kecuali bila dalam melaksanakan fungsi perbankan melakukan hal-hal yang dilarang syariah.

Bank Syariah (Ismail 2014 : 32) adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah Islam.

Dari pengertian bank syariah di atas, bank syariah menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang tidak mengenal bunga, sedangkan dalam praktik perbankan konvensional yang dikenal saat ini, fungsi tersebut dilakukan berdasarkan prinsip bunga. Bank konvensional memang tidak serta

merta identik dengan riba, namun kebanyakan praktik bank konvensional dapat digolongkan sebagai transaksi ribawi.

### **2.1.2 Fungsi Bank Syariah**

- a. *Intermediary agent* (sama seperti bank konvensional).
- b. *Fund* atau *investment manager* penyedia jasa perbankan pada umumnya sama seperti bank konvensional, sepanjang tidak melanggar syariah.
- c. Pengelola fungsi sosial.
- d. Alat transmisi kebijakan moneter (sama seperti bank Konvensional).

### **2.1.3 Tujuan Bank Syariah**

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Suatu hal yang sangat menggembarakan bahwa belakangan ini para ekonom muslim telah mencurahkan perhatian besar, guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan membangun model teori ekonomi yang bebas dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan. Oleh karena itu, maka mekanisme perbankan bebas bunga yang biasa disebut dengan bank syariah didirikan.

Setelah di dalam perjalanan sejarah bank-bank yang telah ada (bank konvensional) dirasakan mengalami kegagalan menjalankan fungsi utamanya menjembatani antara pemilik modal atau kelebihan dana dengan pihak yang

membutuhkan dana, maka dibentuklah bank-bank Islam dengan tujuan-tujuan sebagai berikut :

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara islami agar terhindar dari praktek riba
- b. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap Bank non-Islam (konvensional) yang menyebabkan umat Islam berada di bawah kekuasaan bank.
- c. Menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada perolehan keuntungan yang sah menurut islam.
- d. Menghindari bunga bank uang yang dilaksanakan bank konvensional
- e. Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomis, berperilaku bisnis dalam meningkatkan kualitas hidup mereka.
- f. Menghindari Al Iktinaz yaitu menahan uang (dana) dan membiarkannya menganggur dan tidak berputar.
- g. Untuk membantu menanggulangi (mengentaskan) masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang.
- h. Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi.
- i. Menjaga kestabilan ekonomi/ moneter pemerintah.
- j. Berusaha membuktikan bahwa konsep perbankan Islam menurut syariah Islam dapat beroperasi, tumbuh dan berkembang melebihi bank-bank dengan sistem lain.

## **2.2 Prinsip Dasar, Perbedaan dan Karakteristik Perbankan Syariah**

### **2.2.1 Prinsip Dasar Perbankan Syariah**

Adapun prinsip-prinsip dalam bank syariah yang membedakannya dengan bank konvensional, antara lain :

#### **a. Prinsip Titipan atau Simpanan (Al-wadi'ah)**

Al-wadi'ah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak yang lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendakinya. Aplikasinya dalam produk perbankan, di mana bank sebagai penerima simpanan dapat memanfaatkan prinsip ini yang dalam bank konvensional dikenal dengan produk giro. Sebagai konsekuensi, semua keuntungan yang dihasilkan dari dana titipan tersebut menjadi milik bank (demikian pula sebaliknya). Sebagai imbalan, si penyimpan mendapat jaminan keamanan terhadap hartanya, dan juga fasilitas-fasilitas giro lain. Dalam dunia perbankan yang semakin kompetitif, insentif atau bonus dapat diberikan dan hal ini menjadi kebijakan dari bank bersangkutan. Hal ini dilakukan dalam upaya merangsang semangat masyarakat dalam menabung dan sekaligus sebagai indikator kesehatan bank.

#### **b. Prinsip Bagi Hasil (Profit Sharing)**

Pada dasarnya prinsip ini terbagi atas :

##### **1. Al-Mudharabah**

Secara teknis, al-mudharabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak, di mana pihak pertama menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lain menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut

kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi, ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian tersebut bukan akibat kelalaian di pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, maka pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Pola transaksi mudharabah, biasanya diterapkan pada produk-produk pembiayaan dan pendanaan. Pada sisi penghimpunan dana, al-mudharabah diterapkan pada tabungan dan deposito. Sedangkan pada sisi pembiayaan, al-mudharabah, diterapkan untuk pembiayaan modal kerja.

## 2. Al-Musyarakah

Dalam sistem ini terjadi kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu. Para pihak yang bekerja sama memberikan kontribusi modal. Keuntungan ataupun risiko usaha tersebut akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan. Dalam sistem ini, terkandung apa yang biasa disebut di bank konvensional sebagai sarana pembiayaan. Secara konkret, bila Anda memiliki usaha dan ingin mendapatkan tambahan modal, Anda bisa menggunakan produk al-musyarakah ini. Inti dari pola ini adalah, bank syariah dan Anda secara bersama-sama memberikan kontribusi modal yang kemudian digunakan untuk menjalankan usaha. Porsi bank syariah akan diberlakukan sebagai penyertaan dengan pembagian keuntungan yang disepakati bersama. Dalam bank konvensional, pembiayaan seperti ini mirip dengan kredit modal kerja.

### c. Prinsip Al-Murabahah

Dalam sistem ini, terjadi jual beli suatu barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang nilainya disepakati kedua belah pihak. Penjual dalam hal ini harus memberi tahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahan. Misalkan nasabah membutuhkan kredit untuk pembelian mobil. Dalam bank konvensional nasabah akan dikenakan bunga dan diharuskan membayar cicilan bulanan selama waktu tertentu. Di sektor perbankan, suku bunga yang berlaku mungkin saja berubah. Dalam sistem bank syariah, tentu saja produk seperti ini juga tersedia. Namun bentuknya bukan kredit, melainkan menggunakan prinsip jual-beli, yang diistilahkan dengan Murabahah. Dalam hal ini, bank syariah akan membeli mobil yang diinginkan terlebih dahulu, kemudian menjualnya lagi kepada nasabah. Tapi, karena bank syariah menalangnya dulu, maka pada saat menjual kepada nasabah, harganya sedikit lebih mahal, sebagai bentuk keuntungan untuk bank syariah. Karena bentuk keuntungan bank syariah sudah disepakati di depan, maka nilai cicilan yang harus nasabah bayarkan relatif lebih tetap.

Selain itu, Pembayaran terhadap pinjaman dengan nilai yang berbeda dari nilai pinjamandengan nilai ditentukan sebelumnya tidak diperbolehkan, Pemberi dana harus turut berbagi keuntungan dan kerugian sebagai akibat hasilusaha institusi yang meminjam dana, Islam tidak memperbolehkan “menghasilkan uang dari uang”. Uang hanya merupakan media pertukaran dan bukan komoditas karena tidak memiliki nilai intrinsic, Unsur Gharar (ketidakpastian, spekulasi)

tidak diperkenankan. Kedua belah pihak harus mengetahui dengan baik hasil yang akan mereka peroleh dari sebuah transaksi, Investasi hanya boleh diberikan pada usaha-usaha yang tidak diharamkan pada Islam. Usaha minuman keras misalnya tidak boleh didanai oleh perbankan syariah.

### 2.2.2 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

**TABEL 2.1**

**PERBEDAAN BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL.**

<b>No</b>	<b>Perbedaan</b>	<b>Bank Konvensional</b>	<b>Bank Syariah</b>
1	Investasi	Tidak mempertimbangkan halal atau haram asalakan proyek yang dibiayai menguntungkan.	Hanya untuk proyek dan produk yang halal serta menguntungkan
2	<i>Return</i>	Baik yang dibayar kepada nasabah penyimpan dana dan <i>return</i> yang diterima dari nasabah berupa bunga	Yang dibayar atau diterima berdasarkan prinsip bagi hasil atau berdasarkan prinsip syariah
3	Perjanjian	Menggunakan hukum positif	Dibuat dalam bentuk akad sesuai syariat islam
4	Orientasi pembiayaan	Memperoleh keuntungan atas dana yang dipinjamkan	Berorientasi pada kesejahteraan masyarakat
5	Dewan pengawas	BI, BAPEPAM, dan komisaris	BI, BAPEPAM, komisaris, dan dewan pengawas syariah
7	Dasar Hukum	Bank Indonesia dan Pemerintah	Al Qur'an, Sunnah, fatwa ulama, Bank Indonesia, dan Pemerintah
8	Falsafah	Berdasarkan atas bunga (riba)	Tidak berdasarkan bunga(riba), spekulasi (maisir), dan ketidakjelasan(ghar ar)
9	Operasional	Dana Masyarakat (Dana	Dana Masyarakat

		Pihak Ketiga/DPK) berupa titipan simpanan yang harus dibayar bunganya pada saat jatuh tempo Penyaluran dan pada sektor yang menguntungkan, aspek halal tidak menjadi pertimbangan agama	berupa titipan ( <i>wadi'ah</i> ) dan investasi( <i>mudhara bah</i> ) yang baru akan mendapat hasil jika “diusahakan” terlebih dahulu Penyaluran dana (financing) pada usaha yang halal
10	Aspek sosial	Tidak diketahui secara tegas	Dinyatakan secara eksplisit dan tegas yang tertuang dalam visi dan misi
11	Organisasi	Tidak memiliki Dewan Pengawas Syariah(DPS)	Harus memiliki Dewan Pengawas Syariah(DPS)
12	Uang	Uang adalah komoditi selain sebagai alat pembayaran	Uang bukan komoditi, tetapi hanyalah alat pembayaran

Sumber : ismail, 2014

### 2.2.3 Karakteristik Bank Syariah

- a. Berdasarkan prinsip syariah
- b. Implementasi prinsip ekonomi Islam dengan ciri:
  1. pelarangan riba dalam berbagai bentuknya
  2. Tidak mengenal konsep “*time value of money*”
- c. Uang sebagai alat tukar bukan komoditi yg diperdagangkan.
- d. Beroperasi atas dasar bagi hasil.
- e. Kegiatan usaha untuk memperoleh imbalan atas jasa.
- f. Tidak menggunakan “bunga” sebagai alat untuk memperoleh pendapatan.
- g. Azas utama : kemitraan, keadilan, transparansi dan universal.



- h. Tidak membedakan secara tegas sector moneter dan sector riil (dapat melakukan transaksi 2 sektor riil).

## **2.3 Sumber Dana, Konsep Dasar Transaksi, Tugas dan Wewenang Dewan Pengawas Bank Syariah**

### **2.3.1 Sumber Dana Bank Syariah**

Dalam pandangan syariah uang bukanlah suatu komoditi melainkan hanya sebagai alat untuk mencapai pertambahan nilai ekonomis (*economic added value*). Hal ini bertentangan dengan perbankan berbasis bunga di mana “uang mengembang biakan uang”, tidak peduli apakah uang itu dipakai dalam kegiatan produktif atau tidak. Untuk menghasilkan keuntungan, uang harus dikaitkan dengan kegiatan ekonomi dasar (*primary economic activities*) baik secara langsung maupun melalui transaksi perdagangan ataupun secara tidak langsung melalui penyertaan modal guna melakukan salah satu atau seluruh kegiatan usaha tersebut.

Berdasarkan prinsip tersebut Bank syariah dapat menarik dana pihak ketiga atau masyarakat dalam bentuk :

- a. Titipan (*wadiah*) simpanan yang dijamin keamanan dan pengembaliannya (*guaranteed deposit*) tetapi tanpa memperoleh imbalan atau keuntungan.
- b. Partisipasi modal berbagi hasil dan berbagi resiko (*non guaranteed account*) untuk investasi umum (*general investment account*/ *mudharabah mutlaqah*) di mana bank akan membayar bagian keuntungan secara proporsional dengan portofolio yang didanai dengan modal tersebut.
- c. Investasi khusus (*spesial investment account* / *mudharabah muqayyadah*) di mana bank bertindak sebagai manajer investasi untuk memperoleh fee. Jadi

bank tidak ikut berinvestasi sedangkan investor sepenuhnya mengambil resiko atas investasi.

Dengan demikian sumber dana bank syariah terdiri dari :

1. Modal Inti (*core capital*)
2. Kuasi ekuitas (*mudharabah account*)
3. Titipan (wadiah) atau simpanan tanpa imbalan (*non remunerated deposit*)
4. Bagi hasil atas kontrak mudharabah dan kontrak musyarakah.
5. Keuntungan atas kontrak jual-beli (al bai').
6. Hasil sewa atas kontrak ijarah dan ijarah wa iqtina dan
7. Biaya administrasi atas jasa-jasa lainnya

### **2.3.2 Konsep Dasar Transaksi Bank Syariah**

- a. Efisiensi, mengacu pada prinsip saling menolong untuk berikhtiar, dengan tujuan mencapai laba sebesar mungkin dan biaya yang dikeluarkan seleyaknya.
- b. Keadilan, mengacu pada hubungan yang tidak menzalimi (menganiaya) , saling ikhlas mengikhlaskan antar pihak-pihak yang terlibat dengan persetujuan yang adil tentang proporsi bagi hasil, baik untung maupun rugi.
- c. Kebenaran, mengacu pada prinsip saling menawarkan bantuan dan nasehat untuksaling meningkatkan produktivitas.

Lima transaksi yang lazim dipraktekkan perbankan syariah adalah:

- a. Transaksi yang tidak mengandung riba.
- b. Transaksi yang ditujukan untuk memiliki barang dengan cara jual beli(murabahah).

- c. Transaksi yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dengan cara sewa(ijarah).
- d. Transaksi yang ditujukan untuk mendapatkan modal kerja dengan cara bagi hasil(mudharabah).
- e. Transaksi deposito, tabungan, giro yang imbalannya adlah bagi hasil (mudharabah) dan transaksi titipan(wadi'ah).

### **2.3.3 Tugas dan Wewenang Dewan Pengawas Bank Syariah**

Adapun Tugas-tugas yang harus dilakukan oleh dewan syariah adalah:

- a. Memberikan pedoman dan garis – garis besar syariah baik untuk mengarahkan maupun penyaluran dana serta kegiatan bank lainnya.
- b. Mengadakan dakan perbaikan seandainya suatu produk yang telah sedang dijalankan dinilai bertentangan dengan syari'ah.
- c. Memberikan jawaban dalam bentuk fatwa terhadap permasalahan yang diajukan atau dihadapi oleh pihak eksekutif dan operasi.
- d. Memeriksa buku laporan tahunan dan memberikan pernyataan tentang kesesuaian syariah dari semua produk dan operasi selama setahun.

Selain memiliki tugas yang harus dijalankan, dewan syariah juga mempunyai wewenang. Wewenang Dewan Syariah antara lain:

- a. Bersama – sama maupun sendiri sendiri dalam jam kerja kantor perusahaan untuk menanyakan atau memeriksa segala produk dan aktivitas perusahaan ditinjau dari sudut pandangan Islam.
- b. Untuk hal tersebut Direksi dan aparat lainnya wajib untuk memberikan penkelasan tentang segala hal yang ditanyakan oleh DPS.

## 2.4 Produk dan Jasa Bank Syariah

Produk perbankan syariah dapat dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

- a. Produk penyaluran dana
- b. Produk penghimpunan dana
- c. Produk yang berkaitan dengan jasa yang diberikan kepada nasabahnya.

### a. Produk penyaluran dana

#### 1. Prinsip Jual Beli (*Ba'i*)

Transaksi jual beli dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barang, seperti:

##### a. Pembiayaan *Murabahah*

*Murabahah* adalah transaksi jual beli di mana bank menyebut jumlah keuntungannya.

##### b. *Salam*

*Salam* adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Dalam praktik perbankan, Bank menjadi pembeli dan nasabah menjadi penjual.

##### c. *Istishna*

Produk *istishna* menyerupai produk *salam*, namun dalam *istishna* pembayarannya dapat dilakukan oleh bank dalam beberapa kali (*termin*) pembayaran. *Skim istishna* dalam bank syariah umumnya diaplikasikan pada pembiayaan manufaktur dan konstruksi. Ketentuan umum *Istishna* sebagai berikut :

Spesifikasi barang pesanan harus jelas, seperti jenis, macam, ukuran, mutu, dan jumlah. Harga jual yang disepakati dicantumkan dalam akad *Istishna* dan tidak boleh berubah selama berlakunya akad. Jika terjadi perubahan harga setelah akad ditandatangani, maka seluruh biaya tambahan tetap ditanggung nasabah.

## 2. Prinsip Sewa (*Ijarah*)

Transaksi ijarah dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip ijarah sama saja dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada ijarah objek transaksinya adalah jasa. Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.

## 3. Prinsip Bagi Hasil (*Syirkah*)

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan pada prinsip bagi hasil adalah:

### a. *Musyarakah*

Musyarakah adalah semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih dimana secara bersama – sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Bentuk kontribusi dari pihak yang bekerja sama dapat berupa dana, barang perdagangan, kewiraswastaan, keahlian, kepemilikan, dan barang-barang lainnya yang dapat dinilai dengan uang.

*b. Mudharabah*

Mudharabah adalah bentuk kerjasama antara dua atau lebih pihak dimana pemilik modal mempercayakan sejumlah modal kepada pengelola dengan suatu perjanjian pembagian keuntungan. Bentuk ini menegaskan kerjasama dengan kontribusi 100% modal dari pemilik modal dan keahlian dari pengelola.

4. Akad Pelengkap

Untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, biasanya diperlukan juga akad pelengkap. Akad pelengkap ini ditujukan untuk mempermudah pelaksanaan pembayaran. Dalam akad pelengkap ini diperbolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Besarnya pengganti biaya ini sekadar untuk menutupi biaya yang timbul.

*a. Hiwalah (Alih Utang Piutang)*

Hiwalah adalah transaksi mengalihkan utang piutang. Dalam praktik perbankan syariah, fasilitas hiwalah lazimnya untuk melanjutkan supplier mendapatkan modal tunai agar dapat melanjutkan produksinya. Bank mendapatkan ganti biaya atas jasa pemindahan piutang.

*b. Rahn (Gadai)*

Tujuan akad rahn adalah memberikan jaminan pembayaran kembali kepada bank dalam memberikan pembiayaan. Barang yang digadaikan wajib memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Milik nasabah sendiri,

2. Jelas ukuran, sifat, dan nilainya ditentukan berdasarkan nilai riil pasar,
3. Dapat dikuasai namun tidak boleh dimanfaatkan oleh bank.

c. *Qardh*

Qardh adalah pinjaman uang. Aplikasi qardh dalam perbankan biasanya dalam empat hal yaitu:

1. Sebagai pinjaman talangan haji, dimana nasabah calon haji diberikan pinjaman talangan untuk memenuhi syarat penyetoran biaya perjalanan haji.
2. Sebagai pinjaman tunai (*cash advance*) dari produk kartu kredit syariah, dimana nasabah diberi keleluasaan untuk menarik uang tunai melalui ATM. Nasabah akan mengembalikannya sesuai waktu yang ditentukan.
3. Sebagai pinjaman kepada pengusaha kecil, di mana menurut perhitungan bank akan memberatkan si pengusaha bila diberikan pembiayaan dengan skema jual beli, ijarah, atau bagi hasil.
4. Sebagai pinjaman kepada pengurus bank, dimana bank menyediakan fasilitas ini untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan pengu7rus bank. Pengurus bank akan mengembalikannya secara angsur melalui potongan gajinya.

d. Wakalah (Perwakilan )

Wakalah dalam aplikasi perbankan terjadi apabila nasabah memberikan kuasa pada bank untuk mewakili dirinya melakukan

pekerjaan jasa tertentu, seperti pembukuan L/C (*Letter of Credit*), inkaso dan transfer uang.

e. Kafalah (Bank Garansi)

Bank garansi dapat diberikan dengan tujuan untuk menjamin suatu kewajiban pembayaran. Bank dapat mempersyaratkan nasabah untuk menempatkan sejumlah dana untuk fasilitas ini sebagai rahn. Bank dapat pula menerima dana tersebut dengan prinsip wadi'ah. Bank mendapatkan pengganti biaya atas jasa yang diberikan.

**b. Produk penghimpun dana**

Penghimpunan dana di Bank Syariah dapat berbentuk giro wadi'ah, tabungan mudharabah, dan deposito mudharabah. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah.

1. Prinsip Wadi'ah

Ketentuan umum dari produk ini adalah :

- a. Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung bank, sedang pemilik dana tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian. Bank dimungkinkan memberi bonus kepada pemilik dana sebagai suatu insentif untuk menarik dana masyarakat namun tidak boleh diperjanjikan di muka.
- b. Bank harus membuat akad pembukaan rekening yang isinya mencakup izin penyaluran dana yang disimpan dan persyaratan lain yang disepakati selama



tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Khusus bagi pemilik rekening giro, bank dapat memberikan buku cek, bilyet giro, dan debit card.

- c. Ketentuan – ketentuan lain yang berkaitan dengan rekening giro dan tabungan berlaku selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

## 2. Prinsip Mudharabah

### a. Mudharabah Mutlaqah

Penerapan mudharabah mutlaqah dapat berupa tabungan dan deposito sehingga terdapat dua jenis penghimpunan dana, yaitu tabungan mudharabah dan deposito mudharabah. Berdasarkan prinsip ini, tidak ada pembatasan bagi bank dalam menggunakan dana yang dihimpun.

### b. Mudharabah Muqayyadah

Jenis mudharabah ini merupakan simpanan khusus di mana pemilik dana dapat menetapkan syarat – syarat tertentu yang harus dipenuhi bank. Misalnya disyaratkan digunakan untuk bisnis tertentu, disyaratkan digunakan dengan akad tertentu, atau disyaratkan digunakan untuk nasabah tertentu.

## 3. Akad Pelengkap

### Wakalah (perwakilan)

Dalam aplikasi perbankan, wakalah terjadi apabila nasabah memberikan kuasa kepada bank untuk mewakili dirinya melakukan pekerjaan jasa tertentu, seperti inkaso dan transfer uang.

## c. Jasa Perbankan

### 1. *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing)

Pada prinsipnya, jual beli valuta asing sejalan dengan prinsip *sharf*. Jual beli mata uang yang tidak sejenis ini penyerahannya harus dilaksanakan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan dari jual beli valuta asing ini.

## 2. Ijarah (sewa)

Jenis kegiatan ijarah antara lain penyewaan kotak simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen. Bank dapat imbalan sewa dari jasa tersebut.

## 3. Pengiriman uang (Transfer) antar bank dan kliring

Jasa transfer dan kliring sudah biasa diindustri perbankan. Jasa ini mempermudah transaksi yang dilakukan oleh pengguna (nasabah maupun bukan dengan bank lain. Atas jasa ini, bank mengenakan biaya tertentu sesuai ketentuan pihak bank sendiri.

### 3.1.1. Penggunaan ATM bersama dengan bank lain

Penggunaan ATM bersama dengan bank lain akan memudahkan baik nasabah bank tersebut maupun nasabah bank lain dalam melakukan transaksi-transaksi keuangan. Imbalan yang diterima bank biasanya berupa biaya pertransaksi.

### 3.1.2. Pembayaran dan pembelian beberapa produk via bank.

Ketersediaan layanan yang memudahkan nasabah dalam berbagai kegiatan merupakan salah satu daya tarik bank. Saat ini, banyak bank yang telah bekerja sama dengan pihak lain dalam memberikan kemudahan pembayaran dan pembelian produk-produk tertentu, seperti pembayaran telepon, pajak, listrik, biaya sekolah, pembelian voucher telepon pra bayar, premi asuransi dan angsuran pinjaman / hutang. Dari transaksi ini, bank memperoleh keuntungan

berupa tambahan *fee* tertentu sesuai kesepakatan bank dengan pihak lain tersebut.

Adapun Produk Bank Syariah secara umum adalah sebagai berikut :

a. Giro Wadi'ah

Salah satu produk penghimpunan dana masyarakat yang ditawarkan oleh bank syariah adalah giro wadiah. Giro wadiah adalah titipan pihak ketiga pada bank syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan. Nasabah yang memiliki simpanan giro wadiah akan memperoleh nomor rekening dan disebut juga sebagai pemegang rekening giro wadiah. Pemegang rekening giro, dalam hal sedang membutuhkan dana tunai atau bila ingin memindahkan dananya ke rekening lain, maka transaksi penarikan dapat dilakukan dengan menggunakan cek dan/atau bilyet giro.

b. Tabungan dibagi menjadi 2, yaitu :

1. **Tabungan *wadi'ah***, tabungan wadi'ah merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadi'ah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai kehendak pemiliknya. Dalam hal ini bank syariah menggunakan akad *wadi'ah yad adh-dhamanah*, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada bank syariah untuk menggunakan atau memanfaatkan uang dengan konsekuensi bank bertanggung jawab terhadap keutuhan harta titipan tersebut dan mengembalikan kapan saja jika nasabah melakukan penarikan.

2. **Tabungan *mudharabah*** adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *mudharabah*. *Mudharabah* mempunyai 2 macam, yakni *mudharabah mutlaqah* dan *mudharabah muqayyadah*. Perbedaan utama diantara keduanya ada pada persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank. Bank bertindak sebagai *mudharib* yaitu pengelola dana dan nasabah sebagai *shahibul mal* yaitu pemilik dana. Bank mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Disisi lain, bank sebagai pihak wali amanah yang berarti bank harus berhati-hati dan bijaksana serta bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat kesalahan dari pihak bank.

Dari hasil pengelolaan dana *mudharabah*, bank syariah akan membagi hasilkan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang disepakati di awal pembukaan rekening. Dalam mengelola harta *mudharabah*, bank menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.

Perhitungan bagi hasil tabungan mudharabah dilakukan berdasarkan saldo rata-rata harian yang dihitung tiap akhir bulan dan di buku awal bulan berikutnya. Rumus perhitungan bagi hasil adalah sebagai berikut :

$$\frac{\text{Saldo rata-rata nasabah} \times \text{Nisbah bagi hasil}(\%) \times \text{pendapatan bagi hasil}}{\text{Saldo tabungan nasabah selama sebulan}}$$

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam hal memperhitungkan tabungan *mudharabah* adalah sebagai berikut:

- a. Hasil perhitungan bagi hasil dalam angka satuan bulat tanpa mengurangi hak nasabah
  1. Pembulatan ke atas untuk nasabah
  2. Pembulatan ke bawah untuk bank
- b. Hasil perhitungan pajak dibulatkan ke atas sampai puluhan terdekat.

Dalam hal pembayaran bagi hasil, Bank syariah menggunakan metode *end of month*, yaitu:

- a) Pembayaran bagi hasil tabungan *mudharabah* dilakukan secara bulanan, yaitu pada tanggal tutup buku setiap bulan.
  - b) Bagi hasil bulan pertama dihitung secara proporsional hari efektif termasuk tanggal tutup buku, tapi tidak termasuk tanggal pembukaan tabungan.
  - c) Bagi hasil bulan terakhir dihitung secara proporsional hari efektif. Tingkat bagi hasil yang dibayarkan adalah tingkat bagi hasil tutup buku bulan terakhir.
  - d) Jumlah hari sebulan adalah jumlah hari kalender bulan yang bersangkutan (28 hari, 29 hari, 30 hari, 31 hari)
- c. Deposito Mudharabah

Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank bersangkutan dengan menerapkan bagi hasil keuntungan.

Bank A melakukan kerjasama bisnis dengan Bapak Budi, seorang pedagang buku di mall Surabaya menggunakan akad *mudharabah* (Bank sebagai pemilik dana dan Budi sebagai pengelola dana). Bank memberikan

modal kepada Budi sebesar Rp 10.000.000 sebagai modal usaha pada Tanggal 1 Januari 2009 dengan nisbah bagi hasil Bank : Budi = 30% : 70%. Pada tanggal 31 pebruari 2009, Budi memberikan Laporan Laba Rugi penjualan buku sebagai berikut:

Penjualan	Rp 1.000.000
Harga Pokok Penjualan	<u>(Rp 700.000)</u>
Laba Kotor	Rp 300.000
Biaya-biaya	<u>(Rp 100.000)</u>
Laba bersih	Rp 200.000

Hitung pendapatan yang diperoleh Bank dan Budi dari kerjasama bisnis tersebut pada tanggal 31 Pebruari 2009 bila kesepakatan pembagian bagi hasil tersebut menggunakan metode:

- a. Profit sharing
- b. Revenue sharing

Jawab:

- a. Profit sharing

Bank Syariah :  $30\% \times \text{Rp } 200.000 \text{ (Laba bersih)} = \text{Rp } 60.000$

Budi :  $70\% \times \text{Rp } 200.000 = \text{Rp } 140.000$

- b. Revenue sharing

Bank Syariah :  $30\% \times \text{Rp } 300.000 \text{ (Laba Kotor)} = \text{Rp } 90.000$

Budi :  $70\% \times \text{Rp } 300.000 = \text{Rp } 210.000$

d. Tabungan Haji Mudharabah Mutlaqah

Simpanan pihak ketiga yang penarikannya dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji atau pada saat tertentu sesuai dengan yang diperjanjikan. Simpanan ini menerapkan imbalan dengan sistem bagi hasil al mudharabah.

Dalam suatu bank, tabungan mempunyai peranan penting yaitu sebagai sumber dana bank.. Bank yang menyediakan fasilitas tabungan dengan tujuan untuk mendapatkan kepercayaan diri masyarakat sebagai nasabah untuk mengelola dananya, dengan adanya kepercayaan tersebut bank akan dengan mudah menarik banyak nasabah. Selain tabungan berfungsi untuk menyimpan dana masyarakat, kini bank juga menyediakan tabungan untuk para nasabah yang ingin menunaikan kewajiban rukun islam yaitu haji. Tabungan haji diperuntukkan bagi kaum muslim yang ingin mendapatkan kemudahan dalam memperoleh porsi haji.

## **2.5 Customer Service**

### **2.5 1 Pengertian Customer Service**

Bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjam uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabahnya. Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah kita sebut *customer service* atau ada juga yang menyebutnya *service Assistensi*.

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang perlu diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Seorang *customer service* memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Customer service* bank dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer service* juga dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas tugas yang diemban oleh para *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

### **2.5.2 Tugas dan Fungsi *Customer Service***

Tugas utama *Customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan



penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Seorang *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan.

Customer Service dapat juga berfungsi sebagai berikut :

1. Sebagai resepsionis, *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu
2. Sebagai *deskman*, *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi
3. Sebagai salesman berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*
4. Sebagai komunikator, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

### **2.5.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik**

Dalam melayani nasabah hal – hal yang perlu di perhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Berikut ini ciri – ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b. Tersedia personel yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

#### **2.5.4 Syarat Menjadi *Customer Service* Yang Baik**

untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayanan. Petugas *Customer service* dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Agar pelayanan yang berkualitas dapat diberikan, perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi *Customer Service*.

Berikut ini persyaratan untuk menjadi seorang *Customer Service*.

##### **a. Persyaratn fisik**

- Menarik dari segi wajah;
- ukuran badan, misalnya tinggi badan ideal untuk wanita 160 cm, dan laki-laki 165 cm.
- Berat badan juga harus ideal, jangan melebihi berat normal yang ideal juga jangan terlalu kurus.
- Memiliki jiwa yang sehat artinya sehat jasmani dan rohaninya.

##### **b. Pesyaratan mental**

Mental yang kuat dalam melayani tamunya, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik, memberikan keyakinan dan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggungjawab yang besar terhadap apa yang dilakukannya.

##### **c. Persyaratan kepribadian**

- Energik dan gesit;

- Rasa humor dan selalu ingin maju;
- Mampu mengendalikan diri;
- Tidak mudah marah;
- Tidak terpancing untuk berbuat atau berkata kasar;
- Mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang terlalu mengesankan

**d. Persyaratan sosial**

- Jiwa Sosial yang tinggi
- Bijaksana
- Budi pekerti yang luhur
- Pandai bergaul dengan siapapun
- Dapat bekerjasama dengan berbagai pihak
- Pandai berkomunikasi dan tidak kaku.