

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perbankan Syariah di Indonesia terus berkembang pesat seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap sistem keuangan yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Salah satu tonggak pentingnya adalah dengan terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 1 Februari 2021, hasil merger tiga bank syariah milik BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Kehadiran BSI menandai langkah strategis pemerintah dalam memperkuat sektor keuangan syariah nasional sebagai bagian dari transformasi ekonomi berbasis nilai.

Dalam menjaga integritas syariah dalam operasional lembaga keuangan syariah, peran Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) sangat vital. DSN-MUI bertindak sebagai lembaga yang berwenang mengeluarkan fatwa sebagai pedoman hukum operasional keuangan syariah. salah satu fatwa penting yang menjadi dasar produk pembiayaan adalah fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai, yang mengatur ketentuan transaksi cicil emas agar tidak menyimpang dari prinsip jual beli dalam Islam.

Produk cicil emas merupakan salah satu layanan unggulan di BSI, terutama dengan akad *murābahah*, di mana emas dijual secara bertahap dengan margin keuntungan yang disepakati di awal. Produk ini semakin populer karena emas dinilai sebagai aset aman (*safe haven*) dalam situasi ekonomi yang tidak menentu. Namun, karena emas tergolong barang *ribāwi*, maka pelaksanaan produk ini harus

benar-benar merujuk dan tunduk pada ketentuan syariah, termasuk fatwa DSN-MUI tersebut.

Dalam praktiknya, kepatuhan terhadap fatwa ini menjadi hal krusial karena mencerminkan integritas dan nilai-nilai syariah yang diusung oleh lembaga keuangan syariah. Hal ini menjadi semakin relevan jika dihubungkan dengan tingkat kepuasan nasabah, karena nasabah syariah tidak hanya menilai aspek pelayanan secara fungsional, tetapi juga aspek spiritual seperti kejelasan akad dan kepatuhan syariah.

Fenomena meningkatnya pembiayaan cicil emas di BSI, termasuk di kantor cabang pembantu seperti BSI KCP Cinunuk, menjadi menarik untuk dikaji lebih dalam. Dengan peningkatan jumlah nasabah dan nilai pembiayaan yang signifikan, muncul pertanyaan sejauh mana operasional produk cicil emas ini telah mematuhi prinsip-prinsip syariah sebagaimana diamanatkan oleh fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010.

Indonesia memiliki dua jenis entitas perbankan yang beroperasi berdasarkan sistemnya masing-masing yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah, kedua jenis bank tersebut memiliki perbedaan dalam beberapa hal di antaranya sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

No.	Aspek	Bank Konvensional	Bank Syariah
1	Akad dan Aspek Legal	Berdasarkan hukum negara, hanya memiliki konsekuensi di dunia saja	Berdasarkan hukum Islam dan hukum negara, memiliki konsekuensi di dunia

			dan di akhirat dan mengedepankan dimensi religius.
2	Struktur Organisasi	Tidak memiliki Dewan Pengawas Syariah	Memiliki Dewan Pengawas Syariah
3	Bisnis dan Usaha yang Dibiayai	Tidak memiliki batasan halal dan haram asalkan bisnis dan usaha yang dibiayai dapat memberikan keuntungan	Harus memperhatikan halal dan haram sebelum memberikan pembiayaan kepada nasabah karena bank syariah tidak berorientasi kepada profitabilitas
4	Perbedaan Falsafah	Menjalankan sistem bunga	Tidak menjalankan sistem bunga, melainkan bagi hasil
5	Kewajiban Mengelola <i>Zakāt</i> , <i>Infāq</i> , dan <i>Ṣadaqah</i>	Tidak memiliki kewajiban untuk mengelola dana <i>Zakāt</i> , <i>Infāq</i> , dan <i>Ṣadaqah</i>	Memiliki kewajiban untuk mengelola dana <i>Zakāt</i> , <i>Infāq</i> , dan <i>Ṣadaqah</i>
6	Produk	Deposito atau pinjaman uang tunai berbunga	<i>Muḍārabah</i> (bagi hasil), <i>Musyārakah</i> (penyertaan modal), <i>Murābahah</i> (jual beli), dan <i>Ijārah</i> (sewa)

Sumber: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Keuangan Syariah Eco-Iqtishodi (Sobarna, 2021).

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pada intinya keberadaan bank syariah adalah untuk membantu perekonomian masyarakat dan memberikan jaminan keberkahan dunia dan akhirat. Sedangkan bank konvensional, lebih

mengedepankan kepada profitabilitas tanpa memikirkan halal dan haram dalam suatu transaksi yang dilakukan (Sobarna, 2021).

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam berdasarkan akad-akad muamalah seperti *murābahah*, *ijārah*, *muḍārabah*, dan *musyārah* yang tentunya menghindari unsur yang dilarang seperti *ribā*, *gharar*, dan *maysir*. Prinsip utama yang dikedepankan dalam perbankan syariah adalah keadilan, transparansi, dan kemitraan dengan berpijak kepada Al-Qur`ān dan ḥadīṣ sebagai sumber hukum utama, serta fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) sebagai pedoman praktik kontemporer.

Definisi bank syariah menurut Undang-undang Pasal 1 Ayat 7 No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan *Syari'ah*:

“bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah” (Otoritas Jasa Keuangan, 2008).

Prinsip syariah yang dimaksud dalam undang-undang tersebut adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan dengan berdasarkan kepada fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Keberadaan emas dalam Islam dinilai sebagai salah satu barang *ribāwi*, di mana barang *ribāwi* sendiri merupakan barang yang dapat memicu terjadinya *ribā* apabila terdapat kelebihan dalam salah satu aspek pertukarannya dan Allah telah

melarangnya secara tegas dalam Al-Qur`ān surat Al-Baqarah ayat 275 sebagai berikut:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ
الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ
قَوْلِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) *ribā* tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan *ribā*. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan *ribā*. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut *ribā*), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi *ribā*), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.”

Yang dimaksud dengan barang *ribāwi* sebagaimana yang dijelaskan dalam *ḥadīs* riwayat Bukhari dan Muslim dalam kitab Shahih Muslim adalah sebagai berikut:

الدَّهَبُ بِالذَّهَبِ وَالْفِضَّةُ بِالْفِضَّةِ وَالْبُرُّ بِالْبُرِّ وَالشَّعِيرُ بِالشَّعِيرِ وَالتَّمْرُ بِالتَّمْرِ وَالْمِلْحُ بِالْمِلْحِ مِثْلًا بِمِثْلٍ
يَدًا بِيَدٍ فَمَنْ زَادَ أَوْ اسْتَزَادَ فَقَدْ أَرَبَى الْآخِذُ وَالْمُعْطَى فِيهِ سَوَاءٌ

Artinya: Emas ditukar dengan emas, perak ditukar dengan perak, gandum ditukar dengan gandum, syair dengan syair, kurma ditukar dengan kurma, garam ditukar dengan garam, harus sama dan serah terima langsung. Barang siapa menambah atau meminta tambahan, maka ia telah melakukan *ribā* (H.R Bukhari dan Muslim).

Ḥadīs di atas mengenai enam komoditas atau barang *ribāwi* seperti emas, perak, gandum, *syair* (sejenis gandum), kurma, dan garam yang apabila dipertukarkan sesama jenisnya maka harus memenuhi dua syarat utama yaitu sama takarannya (*mišlan bi-mišlin*) dan dilakukan secara tunai (*yadan bi-yadin*). Apabila salah satu dari syarat tersebut tidak terpenuhi misalnya terjadi ketidakseimbangan takaran atau ada penundaan serah terima, maka transaksi tersebut termasuk ke

dalam praktik *ribā*, baik *ribā faḍl* (karena perbedaan jumlah dalam tukar menukar barang sejenis) atau *ribā nasī'ah* (karena adanya penundaan waktu dalam penyerahan) (Muhammad ibn Isma'īl al-Bukhari, 1997).

Dalam konteks modern, kandungan *ḥadīṣ* ini tetap relevan dan menjadi dasar dalam menetapkan hukum sebagai bentuk transaksi keuangan. Emas dan perak pada masa nabi Muhammad SAW berfungsi sebagai alat tukar (Mata Uang), di masa kini dapat disamakan dengan uang kertas atau uang digital. Oleh karena itu, dalam tukar menukar uang, baik dalam bentuk rupiah maupun lintas mata uang seperti rupiah dengan dolar harus mengikuti prinsip yang sama yaitu jika pertukaran dilakukan antar mata uang sejenis, maka jumlahnya harus sama dan dilakukan secara tunai dan jika pertukarannya antar mata uang berbeda, boleh terjadi perbedaan nilai, tetapi tetap wajib dilakukan secara tunai (*spot*) dan tidak boleh ada penundaan (Maulana, Ibrahim, Shahid, & Fidhayanti, 2022).

Sementara itu, empat komoditas lainnya seperti gandum, syair, kurma, dan garam dikategorikan sebagai barang kebutuhan pokok atau barang yang ditakar dan ditimbang yang secara fikih dimaknai sebagai komoditas yang rentan menjadi objek *ribā*. Maka, dalam jual beli atau barter barang-barang sejenis yang termasuk ke dalam kategori ini seperti beras, gula atau minyak atau kebutuhan pokok lainnya juga harus memenuhi prinsip kesetaraan takaran dan serah terima secara langsung.

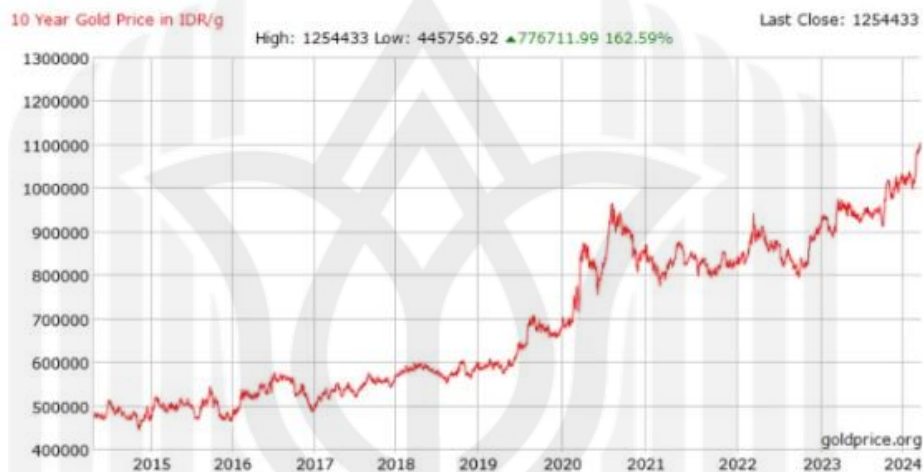
Penerapan *ḥadīṣ* ini juga berlaku pada praktik jual beli emas digital atau cicil emas yang kini marak dilakukan. Dalam jual beli emas secara cicilan, harus ada kejelasan kepemilikan (*qabdh*) yakni emas yang diperjualbelikan harus sudah benar-benar dimiliki oleh penjual sebelum dijual ke pembeli. Selain itu, emas yang

merupakan barang *ribāwi* tidak boleh menjadi objek pertukaran yang tidak tunai jika ditukar dengan emas atau uang secara langsung. Maka, akad cicil emas hanya dibenarkan jika emas tersebut belum menjadi objek pertukaran langsung, tapi sebatas komoditas yang dibayar secara angsuran dalam akad jual beli biasa dengan memenuhi syarat syariah.

Dalam konteks inilah, kehadiran lembaga keuangan syariah menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa produk-produk pembiayaan khususnya cicilan emas dijalankan sesuai dengan prinsip dan ketentuan syariah. lembaga keuangan syariah tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan transaksi tetapi juga sebagai pengawal nilai-nilai syariah dalam aktivitas ekonomi modern. Oleh karena itu, keberadaan bank syariah Indonesia yang mampu menghadirkan produk cicil emas secara sah dan sesuai fatwa sangat diperlukan agar masyarakat dapat berinvestasi secara aman dan sesuai dengan ajaran Islam.

Fungsi bank syariah tidak hanya sebatas sebagai *intermediary* yang bebas dari *ribā* dan menggunakan akad yang sesuai dengan kebutuhan, tetapi juga sebagai agen pembangunan (*agent of Development*) dan agen perubahan sosial (*agent of change*). Oleh karena itu, produk-produk yang ditawarkan oleh bank syariah tidak hanya harus kompetitif dari segi ekonomi, tetapi juga harus sesuai dengan kaidah-kaidah syariah. Salah satu produk yang saat ini semakin berkembang pesat dalam industri perbankan syariah Indonesia adalah produk pembiayaan berbasis jual beli (*murābahah*), salah satunya dalam bentuk cicil emas (Kurniawan & Shomad, 2016).

Saat ini emas menjadi aset yang cukup digemari di masyarakat, kecenderungan masyarakat terhadap produk cicil emas tidak terlepas dari dinamika harga emas yang terus mengalami fluktuasi dari waktu ke waktu seperti pada gambar berikut:



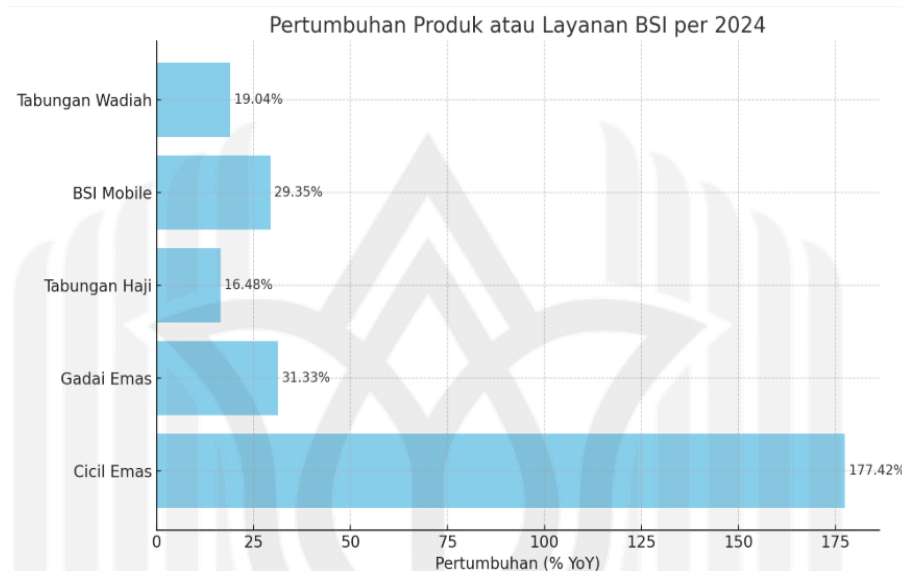
Sumber: <https://goldprice.org/>

Gambar 1.1 Volalitas Harga Emas 10 Tahun Terakhir

Perubahan kenaikan harga emas dari 5 tahun terakhir berdasarkan data pada gambar di atas diperkirakan mencapai 110.77% dengan tren yang cenderung terus meningkat setiap tahunnya dengan kenaikan rata-rata setiap tahunnya mencapai 10-20% maka saat ini banyak lembaga keuangan termasuk perbankan yang menyediakan jasa gadai atau cicil emas.

Sepanjang tahun 2024, BSI berhasil mencatatkan pertumbuhan yang signifikan pada berbagai produk dan layanannya. Capaian ini menjadi cerminan nyata dari keberhasilan strategi transformasi digital yang dijalankan secara konsisten, serta pemanfaatan ekosistem syariah yang terus dikembangkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern yang tetap menjunjung nilai-nilai syariat

Islam. Di antara beberapa produk dan layanan BSI yang memiliki peningkatan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir adalah sebagai berikut.



Sumber: <https://www.bankbsi.co.id/>

Gambar 1.2 Pertumbuhan Produk atau Layanan BSI per 2024

Dari data di atas salah satu pencapaian paling mencolok berasal dari produk berbasis emas, yaitu Cicil Emas dan Gadai Emas. Produk Cicil Emas mencatatkan lonjakan luar biasa dengan pertumbuhan sebesar 177.42% secara tahunan (YoY) dan membawa total nilai pembiayaan mencapai Rp6.40 triliun. Angka ini mencerminkan tingginya minat masyarakat terhadap emas sebagai instrumen investasi yang dianggap aman dan bernilai stabil di tengah ketidakpastian ekonomi. BSI berhasil memanfaatkan tren ini dengan mengemas produk cicil emas secara lebih terjangkau dan sesuai prinsip syariah melalui akad *Murābahah* yang membuatnya semakin diminati. Di sisi lain, produk gadai emas yang menggunakan akad *Rahn* juga menunjukkan kinerja positif dengan pertumbuhan stabil sebesar 31.33% YoY dan nilai pembiayaan sebesar Rp6.42 triliun. Gadai emas menjadi

solusi keuangan jangka pendek yang tetap sejalan dengan prinsip-prinsip syariah tanpa harus mengorbankan kepemilikan aset emas.



Sumber: <https://www.bankbsi.co.id/>

Gambar 1. 3 Perkembangan Pembiayaan Cicil Emas BSI Periode 2023-2024 KCP Cinunuk

Gambar tersebut menunjukkan perkembangan jumlah nasabah BSI KCP Cinunuk dari tahun 2021-2024 dengan perkembangan pesat terjadi pada tahun 2024 dengan jumlah nasabah mencapai 278 orang dari jumlah nasabah tahun sebelumnya dan total pembiayaan hingga Rp6.647.902.169 miliar. Secara kontribusi pada skala nasional, BSI KCP Cinunuk memberikan sumbangsih sebesar 0.104% terhadap total volume pembiayaan cicil emas nasional. Sementara itu, pada tahun 2024 volume pembiayaan di BSI KCP Cinunuk mengalami peningkatan sebesar 267.3% dibandingkan dengan tahun sebelumnya, hal tersebut menunjukkan adanya pertumbuhan yang signifikan di tingkat cabang.

Peningkatan yang signifikan tersebut menggambarkan adanya pergeseran preferensi masyarakat terhadap bentuk investasi yang lebih stabil dan *tangible*

seperti emas. Dalam konteks makroekonomi, tidak stabilnya nilai tukar rupiah terhadap dolar AS serta ketidakpastian geopolitik global yang saat ini sedang terjadi telah mendorong masyarakat untuk memilih instrumen investasi yang memiliki karakter *safe haven*. Hal ini selaras dengan teori permintaan atas aset yang menunjukkan bahwa ketika risiko meningkat investor cenderung beralih ke aset lindung nilai seperti emas. BSI memanfaatkan tren ini dengan mengembangkan layanan pembiayaan emas berbasis syariah melalui produk cicil emas yang tidak hanya menawarkan margin kompetitif, tetapi juga tenor angsuran yang fleksibel hingga lima tahun.

Namun demikian, pertumbuhan produk tersebut harus diiringi dengan upaya menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Nasabah BSI tidak hanya menilai dari aspek fungsional seperti kecepatan layanan dan kejelasan prosedur, tetapi juga dari aspek kepatuhan syariah.

Untuk itu, pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan menggunakan model *Customer Satisfaction Indeks* (CSI), yang meliputi dimensi bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Disisi lain, meskipun cicilan emas merupakan produk populer di BSI KCP Cinunuk, produk ini sangat rentan terhadap kesalahan implementasi akad jika tidak sesuai dengan prinsip jual beli dalam Islam. Oleh karena itu, Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) telah mengeluarkan fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai.

Fatwa adalah pendapat atau ketetapan yang dikeluarkan oleh seseorang yang ahli dalam bidang fikih untuk menentukan pokok hukum Islam, fatwa bersifat geografis artinya ketetapan tentang sesuatu yang ada di Indonesia dapat berbeda dengan yang ada di negara lain. Hal tersebut dapat terjadi lantaran fatwa mengikuti adat dari suatu wilayah dengan tetap memperhatikan hukum-hukum Islam (Wahid, 2019).

Fatwa DSN No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai mengatur tentang ketentuan-ketentuan yang harus dipatuhi oleh lembaga keuangan syariah dalam menyediakan layanan cicilan emas, meliputi aspek transaksi akad jual beli, serta ketentuan pengalihan kepemilikan. Pelaksanaan cicilan emas yang sesuai syariah tidak hanya memberikan rasa aman bagi nasabah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan syariah.

Layanan cicilan emas oleh BSI memiliki potensi besar dalam menarik nasabah yang menginginkan investasi yang aman dan sesuai syariah. Selain sebagai aset investasi, emas juga dianggap memiliki peran sebagai alat lindung nilai dalam menghadapi ketidakstabilan ekonomi global.

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang membahas mengenai Pelaksanaan Cicilan Emas Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 Tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai adalah sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya seperti oleh Wiwit Alawiyah (2022) dan Siti hajar dan Rina Mauliza (2024) fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap

kepuasan nasabah, baik untuk produk gadai emas maupun cicil emas dan menggunakan pendekatan kuantitatif

2. Penelitian lainnya oleh Annas Syams Rizal Fahmi dkk. serta Fahriyani (2020) menelaah implementasi fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai, umumnya pada bank syariah mandiri disimpulkan bahwa implementasi fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai telah sesuai dengan ketentuan fatwa tersebut.

Berdasarkan hasil studi literatur dan telaah terhadap penelitian terdahulu, diketahui bahwa sebagian besar kajian sebelumnya lebih menitikberatkan kepada aspek kualitas pelayanan atau implementasi fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai secara terpisah. Belum banyak penelitian yang secara simultan mengkaji hubungan antara kepuasan pelayanan, dan kepatuhan terhadap fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepatuhan pelaksanaan produk cicil emas di BSI KCP Cinunuk terhadap Fatwa DSN-MUI dengan pendekatan melalui tingkat kepuasan pelayanan nasabah.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian masalah yang sudah dirumuskan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan nasabah (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) dan produk cicil emas pada BSI KCP Cinunuk?

2. Bagaimana tingkat kepatuhan syariah dalam pelaksanaan pembiayaan produk cicil emas BSI KCP Cinunuk berdasarkan fatwa DSN-MUI No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai?
3. Apakah kepuasan pelayanan dan kepatuhan terhadap fatwa berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah nasabah produk cicil emas BSI KCP Cinunuk?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelayanan produk cicil emas Bank Syariah Indonesia dan kepatuhan terhadap fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai di BSI KCP Cinunuk.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan nasabah (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) dan produk cicil emas pada BSI KCP Cinunuk.
2. Mengetahui tingkat kepatuhan syariah dalam pelaksanaan produk pembiayaan produk cicil emas BSI KCP Cinunuk berdasarkan fatwa DSN-MUI No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepatuhan terhadap fatwa berpengaruh kepada peningkatan jumlah nasabah produk cicil emas.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ekonomi Islam dan perbankan syariah. secara teoritis penelitian ini menambah khazanah literatur akademik mengenai

hubungan antara kualitas pelayanan perbankan syariah dengan tingkat kepuasan nasabah serta implementasi kepatuhan terhadap fatwa syariah dalam praktik jual beli emas tidak tunai. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi untuk pengembangan teori kepuasan pelanggan dan implementasi fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai dalam praktik keuangan syariah kontemporer, khususnya yang menggunakan akad *murābahah*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi bank syariah Indonesia (BSI) KCP Cinunuk, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam aspek pelayanan kepada nasabah serta memastikan bahwa pelaksanaan produk cicil emas sesuai dengan ketentuan fatwa No. 77/DSN-MUI/V/2010 tentang Jual Beli Emas Secara Tidak Tunai. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank.
2. Bagi nasabah dan masyarakat umum, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana kualitas layanan dan kepatuhan syariah mempengaruhi kepuasan terhadap produk cicil emas, serta membantu nasabah dalam menilai kesesuaian produk dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Bagi regulator dan otoritas jasa keuangan syariah, penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam proses evaluasi regulasi dan pengawasan terhadap produk-produk berbasis syariah khususnya dalam implementasi fatwa-fatwa DSN-MUI lainnya di lapangan.

4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi rujukan untuk mengembangkan penelitian yang lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah dan kepatuhan terhadap fatwa dengan variabel yang lebih luas.

