

Implementasi Akad Dalam Perbankan Syariah Khususnya Jenis Pembukaan Tabungan di Bank Syariah Indonesia Cabang Cilacap Diponegoro

Indah Riski Pratama¹, Umi Ma'rifah S², Anisatul Latifah³

^{1, 2, 3} Institut Agama Islam K.H. Sufyan Tsauri Majenang, Indonesia

Email Corespondensi: indahriski565@gmail.com

ABSTRACT

This research examines how Islamic contract principles (akad) are applied in Islamic banking, specifically looking at the types of contracts used when opening Islamic savings accounts at the Bank Syariah Indonesia, Cilacap Diponegoro Branch. The goal of this study is to evaluate the application of Islamic legal concepts, like wadi'ah and mudharabah, in banking processes and to determine their adherence to Sharia compliance standards. A qualitative descriptive method was utilized for data collection through interviews, documentation, and observations conducted at the branch. Results indicate that the application of akad in Islamic savings complies with the rules established by the National Sharia Council of the Indonesian Ulema Council (DSN-MUI) as well as the internal guidelines of Bank Syariah Indonesia. The research concludes that the practical use of akad in the Islamic savings accounts at the Cilacap Diponegoro branch aligns with Sharia principles, promoting fairness, transparency, and mutual advantages for both the bank and its clients.

ABSTRAK

Studi ini membahas penerapan prinsip kontrak Islam (akad) dalam perbankan syariah, terutama terkait dengan jenis-jenis kontrak yang digunakan dalam pembukaan rekening tabungan syariah di Bank Syariah Indonesia, Cabang Cilacap Diponegoro. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana konsep hukum Islam, seperti wadi'ah dan mudharabah, diterapkan dalam operasi perbankan dan apakah sejalan dengan prinsip-prinsip kepatuhan syariah. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi di cabang tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan akad dalam tabungan syariah mengikuti pedoman yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) serta kebijakan internal Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan praktis akad dalam tabungan syariah di cabang Cilacap Diponegoro sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, menjamin keadilan, transparansi, dan saling menguntungkan antara bank dan nasabahnya.

KEYWORDS:

Islamic Banking, Akad, Mudharabah, Wadi'ah, Bank Syariah Indonesia.

KATA KUNCI:

Perbankan Syariah, Akad, Mudharabah, Wadi'ah, Bank Syariah Indonesia.

How to Cite:

“Pratama, I. riski, S, U. M., & Latifah, A. (2025). Implementasi Akad Dalam Perbankan Syariah Khususnya Jenis Pembukaan Tabungan di Bank Syariah Indonesia Cabang Cilacap Diponegoro: . NAAFI: JURNAL ILMIAH MAHASISWA, 1(6), 1028–1038.”

PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia terus menunjukkan peningkatan, termasuk meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan produk tabungan syariah. Namun, meskipun secara konsep perbankan syariah menawarkan sistem transaksi yang bebas riba dan berlandaskan

akad-akad yang sesuai syariah, implementasi akad di lapangan tidak selalu berjalan ideal. Kondisi ini juga terlihat pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Cilacap Diponegoro, di mana masih ditemukan berbagai tantangan terkait pemahaman dan pelaksanaan akad ketika nasabah membuka tabungan syariah.

Sejumlah fenomena empiris menunjukkan bahwa sebagian masyarakat Cilacap belum sepenuhnya memahami perbedaan akad tabungan syariah seperti wadi'ah dan mudharabah, sehingga proses penjelasan akad oleh pihak bank seringkali tidak diterima secara komprehensif oleh nasabah. Selain itu, petugas layanan juga menghadapi kendala dalam menyampaikan prinsip-prinsip syariah secara sederhana dan transparan, terutama kepada nasabah yang baru mengenal perbankan syariah. Kurangnya sosialisasi, variasi tingkat literasi keuangan syariah, serta ketidaksesuaian antara prosedur ideal dan praktik di lapangan menjadi masalah yang perlu diperhatikan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan akad dalam pembukaan tabungan syariah di BSI Cabang Cilacap Diponegoro dilakukan secara nyata, mencakup proses penawaran akad, pemahaman nasabah, ketepatan penerapan dengan ketentuan syariah, serta hambatan-hambatan yang muncul dalam praktik. Penelitian ini diharapkan memberikan gambaran empiris yang lebih spesifik dan dapat menjadi masukan bagi peningkatan kualitas layanan dan kepatuhan syariah di BSI maupun lembaga keuangan syariah lainnya.

Namun, di lapangan, pelaksanaan akad dalam membuka tabungan syariah seringkali mengalami berbagai tantangan. Di antaranya adalah kurangnya pemahaman masyarakat.

Tantangan Implementasi Akad

Dalam pembukaan tabungan syariah semakin terlihat jelas ketika kondisi lapangan dianalisis secara lebih mendalam.

1. Pertama, kurangnya pemahaman masyarakat menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas penerapan akad. Banyak nasabah belum mengetahui perbedaan mendasar antara akad wadi'ah dan mudharabah, sehingga penjelasan yang diberikan petugas sering tidak diterima secara utuh.
2. Kedua, pemahaman petugas bank mengenai akad juga tidak selalu merata, sehingga terdapat variasi dalam cara penyampaian informasi kepada nasabah.
3. Ketiga, pasca-merger BSI pada tahun 2021, terjadi standarisasi prosedur yang belum sepenuhnya disesuaikan dengan karakteristik nasabah daerah seperti Cilacap, yang umumnya memerlukan pendekatan penjelasan yang lebih sederhana dan kontekstual.
4. Keempat, digitalisasi pembukaan rekening melalui BSI Mobile menghadirkan tantangan baru karena penjelasan akad sering kali menjadi sangat ringkas dan kurang interaktif,

sehingga memperbesar potensi terjadinya misunderstanding. Seluruh tantangan ini memperlihatkan bahwa implementasi akad tidak hanya bergantung pada regulasi dan SOP, tetapi sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi dan kesiapan nasabah serta kompetensi menyampaikan informasi.

Dengan mengangkat tantangan implementasi akad ini, penelitian memiliki kebaruan karena tidak hanya menggambarkan konsep akad secara teoritis, tetapi juga menempatkan pemahaman masyarakat, perubahan sistem pasca-merger, serta digitalisasi layanan sebagai variabel penting yang perlu dianalisis. Fokus pada konteks BSI Cabang Cilacap Diponegoro memberikan nilai tambah, karena fenomena implementasi akad di daerah sering kali berbeda dengan cabang di kota besar. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang lebih tajam mengenai bagaimana akad seharusnya diterapkan, hambatan apa yang harus diatasi, serta bagaimana strategi peningkatan literasi dapat memperkuat kepatuhan syariah dalam layanan tabungan di BSI. Mengenai perbedaan antara produk syariah dan konvensional serta kurangnya sosialisasi yang mendalam tentang jenis akad yang diterapkan. Menurut Ismail (2014), keberhasilan penerapan akad dalam perbankan syariah sangat bergantung pada tingkat pemahaman dan komitmen dari pihak bank dan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mendalam mengenai bagaimana penerapan akad dalam pembukaan tabungan syariah dilakukan di lapangan. Argumen kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menganalisis implementasi akad dalam konteks terkini yang belum banyak diteliti sebelumnya. Penelitian ini menyoroti bagaimana merger BSI tahun 2021 memengaruhi konsistensi penjelasan akad di cabang daerah, mengingat perubahan SOP dan standarisasi nasional sering kali tidak diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia di lapangan. Selain itu, penelitian ini mengkaji dampak digitalisasi tabungan syariah terhadap transparansi dan pemahaman akad, suatu aspek yang menjadi sangat relevan di era layanan keuangan digital namun masih minim kajian empiris di konteks perbankan syariah. Kebaruan lain adalah penekanan pada karakteristik masyarakat daerah seperti Cilacap, di mana tingkat literasi keuangan syariah masih rendah sehingga mempengaruhi kualitas implementasi akad secara signifikan. Dengan menggabungkan analisis mengenai merger, digitalisasi, dan konteks lokal, penelitian ini memberikan perspektif baru yang lebih komprehensif mengenai tantangan implementasi akad dalam pembukaan tabungan syariah di BSI Cabang Cilacap Diponegoro serta implikasinya terhadap peningkatan kepatuhan dan kualitas layanan syariah termasuk kesesuaian dengan prinsip syariah dan ketentuan DSN-MUI.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan akad dalam pembukaan tabungan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Cilacap Diponegoro. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana konsep akad diterapkan secara praktis, hambatan apa yang mungkin dihadapi dalam pelaksanaannya, serta

seberapa jauh implementasi tersebut mencerminkan prinsip keadilan dan kepatuhan syariah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan praktik perbankan syariah yang lebih baik, tidak hanya di Cilacap tetapi juga di lembaga-lembaga keuangan syariah lainnya di Indonesia.

Kerangka Teori: Konsep Akad, Kepatuhan Syariah, dan Kepuasan Nasabah

Dalam perbankan syariah, akad merupakan landasan utama yang menentukan sah atau tidaknya suatu transaksi. Akad tidak hanya berfungsi sebagai perjanjian formal antara bank dan nasabah, tetapi juga menjadi instrumen untuk menjamin bahwa seluruh proses operasional berjalan sesuai prinsip syariah. Menurut Antonio (2001), kejelasan akad sangat penting karena berkaitan dengan transparansi, kesepahaman antara pihak-pihak yang bertransaksi, serta penghindaran unsur gharar yang dapat merugikan salah satu pihak. Implementasi akad yang jelas, benar, dan sesuai ketentuan DSN-MUI menjadi faktor yang menentukan tingkat kepatuhan syariah (sharia compliance) dalam setiap produk perbankan syariah.

Kepatuhan syariah sendiri merupakan variabel penting yang menggambarkan sejauh mana suatu lembaga keuangan menjalankan kegiatan operasionalnya sesuai hukum Islam. Ascarya (2013) menjelaskan bahwa kepatuhan syariah tidak hanya dilihat dari penggunaan akad yang tepat, tetapi juga dari proses pelaksanaannya, transparansi informasi, dan mekanisme pengawasan melalui Dewan Pengawas Syariah (DPS). Ketika akad diterapkan dengan benar, tanpa penyimpangan dan tanpa praktik yang mendekati sistem konvensional, maka tingkat kepatuhan syariah akan meningkat. Tingginya kepatuhan ini menciptakan rasa aman bagi nasabah karena mereka yakin bahwa transaksi yang dilakukan tidak mengandung unsur riba, gharar, maupun maysir.

Keterhubungan antara konsep akad dan kepatuhan syariah pada akhirnya bermuara pada kepuasan nasabah. Nasabah perbankan syariah umumnya memiliki harapan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan nilai-nilai agama, sehingga pelaksanaan akad yang tepat akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka. Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa nasabah lebih puas ketika informasi akad dijelaskan secara jelas, proses transaksi berlangsung transparan, dan bank konsisten menerapkan prinsip syariah dalam setiap layanan. Dengan demikian, kualitas implementasi akad mulai dari penjelasan, pemahaman nasabah, hingga konsistensi operasional menjadi faktor kunci yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan tabungan syariah.

Konsep Akad dalam Perbankan Syariah

Akad merupakan sebuah kesepakatan yang mengikat antara dua pihak atau lebih, yang menciptakan hak dan kewajiban hukum sesuai dengan prinsip syariah. Dalam konteks perbankan

syariah, akad menjadi fondasi dari setiap transaksi, termasuk dalam penghimpunan dana dan pemberian kredit. Ismail (2014) menjelaskan bahwa akad perlu memenuhi syarat dan rukun tertentu, seperti adanya pihak yang terlibat (ash-shahibul ‘aqd dan al-mu’aqd), objek akad yang jelas, serta kesepakatan yang valid. Tipe-tipe akad yang kerap digunakan dalam perbankan syariah antara lain:

Mudharabah: Ini adalah perjanjian bagi hasil antara pemilik modal (shahibul maal) dengan pengelola dana (mudharib). Pembagian keuntungan dilakukan sesuai dengan proporsi yang telah disepakati, sementara kerugian ditanggung oleh pemilik modal, kecuali jika disebabkan oleh kelalaian dari pengelola (Antonio, 2001).

Wadi’ah Yad Dhamanah: Akad ini merupakan penitipan yang menjadikan bank sebagai penerima titipan dengan kewajiban untuk menjaga keamanan dana. Bank diperbolehkan menggunakan dana untuk kegiatan produktif, namun nasabah memiliki hak untuk menarik dana kapan saja (Ismail, 2014).

Musyarakah: Ini adalah kerjasama modal antara dua atau lebih pihak untuk suatu usaha, di mana pembagian keuntungan dilakukan sesuai dengan proporsi modal masing-masing.

Murabahah: Merupakan transaksi jual beli dengan margin keuntungan yang telah ditetapkan sebelumnya, biasanya dipakai dalam pembiayaan pembelian barang.

Ijarah: Ini adalah akad yang berhubungan dengan sewa-menyeja, diterapkan pada pembiayaan aset atau jasa.

Pemilihan jenis akad perlu disesuaikan dengan tujuan produk bank serta kebutuhan nasabah. Dalam hal tabungan syariah, akad mudharabah dan wadi’ah adalah yang paling umum dipakai karena fleksibilitasnya dan kesesuaian dengan prinsip syariah.

Implementasi Akad pada Produk Tabungan Syariah

Produk tabungan syariah adalah salah satu alat utama bagi bank syariah dalam mengumpulkan dana dari masyarakat. Pelaksanaan akad untuk produk ini harus mengikuti prinsip keadilan dan aturan syariah. Tabungan dengan akad mudharabah membolehkan nasabah menerima sebagian dari keuntungan yang dihasilkan bank berdasarkan nisbah yang telah disepakati. Sementara itu, tabungan wadi’ah memberikan perlindungan dana serta hak untuk menarik uang kapan saja, meskipun umumnya tidak memberikan keuntungan tetap, namun dapat berupa hibah sebagai bentuk penghargaan (Ascarya, 2013).

Bank Syariah Indonesia (BSI), setelah menggabungkan tiga bank syariah utama pada tahun 2021, menawarkan berbagai jenis tabungan syariah dengan akad yang jelas dan terbuka, antara lain:

BSI Easy Wadiyah, yang berbasis pada akad wadi’ah, memberikan penekanan pada keamanan serta fleksibilitas untuk nasabah.

BSI Tabungan Mudharabah, yang menggunakan akad mudharabah, menawarkan pembagian keuntungan sesuai dengan kinerja bank kepada nasabah.

Di Cabang Cilacap Diponegoro, pelaksanaan akad ini dilakukan melalui langkah-langkah operasional yang sistematis, seperti pengenalan produk, penjelasan tentang akad oleh petugas bank, dan penandatanganan perjanjian tabungan sebagai bukti resmi akad. Tujuannya adalah agar nasabah memahami hak dan tanggung jawab mereka serta meningkatkan kepercayaan terhadap bank.

Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance)

Kepatuhan terhadap syariah atau sharia compliance menjadi dasar utama dalam setiap kegiatan bank syariah. Semua produk dan layanan yang disediakan perlu mendapatkan persetujuan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan mengikuti fatwa yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Prinsip kepatuhan ini meliputi:

Keterbukaan informasi kepada nasabah terkait akad, nisbah keuntungan, dan syarat penarikan. Keadilan dalam distribusi keuntungan dan pengelolaan dana. Penghindaran terhadap praktik spekulasi atau transaksi yang mengandung unsur riba. Penerapan sharia compliance yang konsisten tidak hanya melindungi integritas bank syariah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong pertumbuhan berkelanjutan dalam industri perbankan syariah.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dalam perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan secara fisik, tetapi juga oleh sejauh mana produk dan layanan bank sesuai dengan nilai-nilai syariah yang diyakini nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, kepuasan nasabah bersifat multi-dimensi karena mencakup aspek emosional, spiritual, dan fungsional. Secara fungsional, nasabah menilai kecepatan pelayanan, kemudahan transaksi, kejelasan informasi produk, dan kenyamanan fasilitas digital. Namun secara spiritual, nasabah juga mengharapkan ketenangan batin (peace of mind) karena meyakini bahwa seluruh transaksi yang dilakukan melalui bank syariah bebas dari riba, gharar, dan praktik yang dilarang oleh syariat. Tingkat kepuasan ini cenderung meningkat ketika nasabah merasa bank memiliki komitmen kuat terhadap kepatuhan syariah, seperti transparansi akad, kejelasan nisbah bagi hasil, keberadaan Dewan Pengawas Syariah, serta konsistensi bank dalam mengikuti fatwa DSN-MUI.

Lebih jauh, kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh pemahaman mereka terhadap akad, karena semakin jelas dan mudah dipahami akad yang ditawarkan, semakin kecil risiko kesalahpahaman dan semakin tinggi kepercayaan. Dalam era digital, nasabah juga menghubungkan kepuasan dengan kemudahan layanan teknologi seperti mobile banking syariah, pembukaan rekening digital, dan

transparansi informasi akad yang disajikan secara online. Ketika aspek syariah dan teknologi ini dapat bekerja secara harmonis, nasabah merasa dihargai bukan hanya sebagai pengguna layanan keuangan, tetapi juga sebagai individu yang ingin menjaga konsistensi nilai-nilai religius dalam aktivitas finansialnya. Dengan demikian, kepuasan nasabah dalam perbankan syariah merupakan hasil dari kombinasi antara kualitas layanan, kepatuhan syariah, pemahaman akad, dan pengalaman transaksi yang aman serta sesuai nilai spiritual, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas dan kepercayaan terhadap bank.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian studi ini menerapkan metode kualitatif deskriptif yang menekankan pada pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang terjadi di lapangan, serta memberikan gambaran tentang kondisi nyata objek yang diteliti. Metode ini dipilih karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan pelaksanaan akad dalam proses pembukaan tabungan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Cilacap Diponegoro. Dengan pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengumpulkan data yang kaya mengenai prosedur operasional, praktik pelaksanaan akad, tantangan yang dihadapi, serta pandangan petugas bank dan nasabah mengenai produk tabungan syariah yang ada. Lokasi Penelitian Tempat penelitian ini ditentukan di Bank Syariah Indonesia Cabang Cilacap Diponegoro karena cabang ini mewakili penerapan praktik akad dalam pembukaan tabungan syariah di tingkat daerah. Pemilihan lokasi ini bertujuan agar data yang terkumpul menjadi lebih konkret dan relevan dengan konteks nyata operasional bank syariah. Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan, dari Januari hingga Maret 2025, agar peneliti memiliki cukup waktu untuk melakukan observasi langsung, wawancara mendalam, serta mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan prosedur dan regulasi akad tabungan syariah. Sumber Data. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari lapangan melalui wawancara mendalam dengan petugas bank yang menangani layanan tabungan syariah dan nasabah yang baru membuka tabungan di bank tersebut. Sementara data sekunder didapat dari dokumen dan literatur yang mendukung, termasuk buku dan jurnal yang membahas tentang perbankan syariah, fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia mengenai akad, serta dokumen internal Bank Syariah Indonesia seperti prosedur operasional standar, brosur produk tabungan, dan laporan kegiatan cabang. Kombinasi kedua jenis data ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi akad di lapangan. Teknik Pengumpulan Data. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan dengan petugas bank serta nasabah untuk mendapatkan informasi mengenai

prosedur pembukaan tabungan, jenis akad yang digunakan, hambatan yang dihadapi, dan pandangan tentang kepatuhan syariah dalam praktik sehari-hari. Observasi partisipatif dilakukan dengan hadir langsung di cabang bank untuk melihat secara nyata bagaimana proses pembukaan tabungan syariah dilakukan, termasuk sosialisasi produk, penjelasan akad, dan prosedur administrasi yang dilakukan oleh petugas. Studi dokumentasi digunakan untuk memperkaya data dengan informasi tertulis dari dokumen resmi, prosedur internal, dan literatur yang relevan. Analisis Data. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif, di mana data yang diperoleh disusun, dijelaskan, dan diinterpretasikan secara naratif menurut tema atau kategori tertentu. Proses analisis dimulai dengan reduksi data, di mana data yang berhasil dikumpulkan disederhanakan dan difokuskan pada informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram agar lebih mudah dipahami. Proses analisis diakhiri dengan penarikan kesimpulan yang berupa interpretasi terhadap pola, hubungan, dan kesesuaian implementasi akad dengan prinsip syariah.

Untuk memastikan keabsahan data, studi ini menerapkan teknik triangulasi baik dari sumber maupun dari metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan menggabungkan informasi dari pegawai bank, pelanggan, dan dokumen resmi, sementara triangulasi metode menggunakan gabungan wawancara, observasi, serta studi dokumen. Dengan pendekatan ini, data yang diperoleh diharapkan menjadi lebih tepat, objektif, dan dapat diandalkan. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua pelanggan dan pegawai yang terlibat dalam pembuatan tabungan syariah di cabang tersebut. Di sisi lain, sampel penelitian diambil secara purposif, yaitu dipilih berdasarkan kemampuan mereka dalam memberikan informasi yang paling relevan dan memadai. Sampel ini terdiri dari beberapa pegawai bank yang ditugaskan untuk layanan tabungan syariah dan sejumlah pelanggan yang baru saja membuka tabungan syariah. Metode purposif ini dipilih agar data yang diperoleh menjadi lebih kaya, mendalam, dan sesuai dengan fokus dari penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan akad dalam pembukaan tabungan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Cilacap Diponegoro dilakukan dengan mengedepankan prinsip-prinsip syariah sesuai ketentuan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Jenis akad yang diterapkan, yaitu mudharabah dan wadi'ah yad dhamanah, selaras dengan karakteristik produk tabungan masing-masing dan diimplementasikan melalui prosedur yang terarah serta penjelasan mendetail oleh petugas bank. Temuan ini mendukung kerangka teori yang menekankan bahwa konsep akad merupakan dasar dari kepatuhan syariah dan berpengaruh pada kepuasan nasabah (Antonio, 2001; Ascarya, 2013). Dengan memberikan informasi yang jelas

mengenai hak dan kewajiban nasabah, prosedur pengelolaan dana, dan mekanisme bagi hasil, bank memastikan bahwa nasabah memahami secara utuh produk yang mereka pilih.

Pada tabungan mudharabah, nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan bank sebagai pengelola (*mudharib*). Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas nasabah merasa puas dengan kejelasan pembagian keuntungan serta pemahaman mengenai risiko dan hak mereka. Hal ini sejalan dengan teori bahwa implementasi akad yang tepat akan meningkatkan kepatuhan syariah, karena transaksi dijalankan sesuai prinsip Islam dan fatwa DSN-MUI. Kepatuhan ini kemudian berkontribusi pada kepuasan nasabah, sebab mereka merasa transaksi aman, adil, dan transparan. Namun, ditemukan pula beberapa nasabah yang awalnya belum sepenuhnya memahami konsep nisbah bagi hasil, yang menekankan pentingnya edukasi tambahan, sesuai dengan literatur Huda dan Nasution (2018) yang menyoroti peran literasi nasabah dalam keberhasilan penerapan akad.

Untuk tabungan *wadi'ah* yad dhamanah, bank bertindak sebagai pihak yang bertanggung jawab atas keamanan dana, sementara nasabah tetap dapat menarik dananya kapan saja. Pengamatan menunjukkan bahwa prosedur pembukaan tabungan dan penjelasan hak nasabah dilakukan secara sistematis, sehingga meskipun konsep *wadi'ah* relatif sederhana, beberapa nasabah tetap membutuhkan waktu untuk membedakan dengan akad mudharabah. Temuan ini memperkuat hubungan dalam kerangka teori, bahwa kejelasan akad berpengaruh terhadap kepatuhan syariah dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan nasabah. Kepatuhan syariah di sini ditunjukkan melalui pengawasan rutin Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang memastikan prosedur dan dokumen akad sesuai fatwa DSN-MUI.

Secara kritis, meskipun prosedur akad telah sesuai teori, terdapat isu praktis yang relevan dengan literatur. Pertama, pemahaman nasabah terhadap akad masih beragam, terutama bagi mereka yang baru mengenal perbankan syariah. Kedua, digitalisasi layanan melalui BSI Mobile mempermudah akses tabungan, tetapi penjelasan akad secara digital cenderung singkat, sehingga tingkat pemahaman nasabah bisa menurun. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi akad (konsep akad) tidak hanya soal prosedur formal, tetapi juga dipengaruhi oleh edukasi nasabah dan metode penyampaian informasi. Ketiga, variasi pemahaman petugas bank dalam menyampaikan akad juga memengaruhi pengalaman nasabah, yang berkaitan langsung dengan kepuasan nasabah dalam kerangka teori. Temuan ini menegaskan teori Antonio (2001) dan Ascarya (2013) bahwa kepatuhan syariah merupakan mediator antara penerapan akad dan kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan akad mudharabah dan *wadi'ah* yad dhamanah di BSI Cabang Cilacap Diponegoro telah sesuai dengan prinsip syariah dan regulasi OJK, dengan prosedur yang terarah, transparansi informasi, dan pengawasan DPS. Namun, tantangan terkait pemahaman nasabah dan sosialisasi produk tetap menjadi isu penting yang memerlukan

intervensi edukasi intensif. Dalam kerangka teori, hal ini menguatkan hubungan antara implementasi akad → kepatuhan syariah → kepuasan nasabah, di mana kepatuhan syariah yang dijaga dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah, khususnya di tingkat daerah. Penelitian ini juga menambahkan perspektif baru mengenai pengaruh digitalisasi layanan dan konteks lokal terhadap efektivitas penerapan akad, yang selama ini jarang dikaji dalam literatur perbankan syariah di Indonesia.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan akad dalam pembukaan rekening tabungan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Cilacap Diponegoro sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Bank dengan konsisten menggunakan akad mudharabah untuk produk tabungan yang memberikan bagi hasil kepada nasabah, serta akad wadi'ah yad dhamanah untuk produk tabungan yang memprioritaskan keamanan dana dan kemudahan penarikan. Pelaksanaan akad ini dilakukan dengan prosedur yang jelas, termasuk penjelasan mengenai hak dan kewajiban nasabah, tanda tangan perjanjian akad, dan pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Penelitian ini mengungkapkan bahwa keterbukaan informasi kepada nasabah merupakan elemen penting dalam keberhasilan penerapan akad. Petugas bank secara aktif menjelaskan perbedaan antar jenis tabungan syariah, mekanisme bagi hasil, hak penarikan, serta kemungkinan adanya bonus atau hibah pada tabungan wadi'ah. Dengan adanya edukasi ini, nasabah dapat memahami karakteristik produk tabungan syariah dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan bank. Meskipun ada beberapa nasabah yang awalnya tidak memahami perbedaan antara akad mudharabah dan wadi'ah, sosialisasi dan pembinaan oleh petugas bank terbukti efektif untuk mengatasi masalah tersebut.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan akad di BSI Cabang Cilacap Diponegoro berada dalam kerangka prinsip kepatuhan syariah (sharia compliance). Pengawasan dari DPS, administrasi yang teratur, dan penerapan standar operasional yang transparan memastikan bahwa semua transaksi sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan regulasi OJK. Dengan demikian, praktik pembukaan rekening tabungan syariah tidak hanya memenuhi aspek hukum dan syariah, tetapi juga membangun kepuasan dan kepercayaan nasabah serta mendukung pengembangan perbankan syariah di tingkat lokal.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan mutu implementasi akad serta layanan tabungan syariah di Bank Syariah Indonesia Cabang Cilacap

Diponegoro. Pertama, bank perlu terus meningkatkan pendidikan dan sosialisasi produk tabungan syariah, baik secara langsung maupun melalui saluran digital, agar masyarakat dapat memahami perbedaan jenis akad dan manfaat masing-masing produk. Kedua, bank bisa mengadakan pelatihan berkala bagi karyawan untuk memperdalam pemahaman mereka tentang prinsip akad dan kepatuhan syariah, sehingga setiap nasabah menerima informasi yang tepat dan jelas.

Ketiga, meskipun pengawasan DPS telah berjalan, bank disarankan untuk memperkuat sistem pemantauan internal agar semua prosedur akad dapat terus diaudit dan diperbaharui mengikuti perkembangan regulasi DSN-MUI dan OJK. Keempat, bank dapat mempertimbangkan untuk mengembangkan produk tabungan inovatif berbasis syariah yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti tabungan digital dengan sistem bagi hasil otomatis, yang akan menarik minat generasi muda untuk menabung secara syariah.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan penerapan akad pada tabungan syariah dapat semakin maksimal, meningkatkan kepercayaan nasabah, dan mendukung pengembangan industri perbankan syariah yang profesional dan etis di Indonesia, khususnya di kawasan Cilacap.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Antonio, M. S. (2001). Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani Press.
- [2] Ascarya. (2013). Akad dan Produk Bank Syariah. Jakarta: Rajawali Pers.
- [3] Ismail. (2014). Perbankan Syariah. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [4] Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2021. Jakarta: OJK.
- [5] Antonio, M. S. (2001). Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani Press.
- [6] Ascarya. (2013). Akad dan Produk Bank Syariah. Jakarta: Rajawali Pers.
- [7] Huda, N., & Nasution, M. E. (2018). Analisis pemahaman masyarakat terhadap produk perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 5(2), 120-135.
- [8] Ismail. (2014). Perbankan Syariah. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- [9] Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia 2021. Jakarta: OJK.
- [10] Rahmawati, D. (2020). Implementasi akad mudharabah pada produk tabungan di Bank Muamalat Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam*, 8(1), 55-68.
- [11] Daftar Pustaka Metode
- [12] Antonio, M. S. (2001). Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani Press.
- [13] Ascarya. (2013). Akad dan Produk Bank Syariah. Jakarta: Rajawali Pers.
- [14] Denzin, N. K. (2009). *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods* (3rd ed.). New Jersey: Transaction Publishers.
- [15] Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). California: Sage Publications.
- [16] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.