

BAB II

KERANGKA TEORITIS

A. Tinjauan Pustaka

1. Kepercayaan

a. Definisi Kepercayaan

Menurut Mayer, kepercayaan dapat diartikan sebagai kemauan individu atau pihak tertentu untuk menerima risiko dan kerentanan terhadap tindakan pihak lain, karena adanya harapan bahwa pihak yang dipercaya akan bertindak sesuai dengan kepentingan dan nilai yang dianggap penting, meskipun pihak yang mempercayai tidak memiliki kendali penuh atas perilaku pihak tersebut.³⁰

Sedangkan menurut Mowen dan Minor, kepercayaan merupakan keseluruhan persepsi yang dimiliki pelanggan serta hasil kesimpulan yang mereka bentuk mengenai suatu objek, beserta atribut dan manfaat yang melekat padanya.³¹ Menurut Kotler dan Keller kepercayaan adalah kesiapan suatu perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnisnya.³²

Serta menurut Yousafzai, kepercayaan merupakan keyakinan terhadap kemampuan, integritas, dan niat baik penyedia layanan perbankan. Dalam konteks perbankan syariah, konsep ini tetap relevan karena kepercayaan nasabah dibangun atas dasar keyakinan

³⁰ Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust Author (s): Roger C . Mayer , James H . Davis and F . David Schoorman Published by : Academy of Management Stable

³¹ Mowen, John.C, and M Minor. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga, 2002.

³² Kotler, Philip, and Kevin Keller. *Manajemen Pemasaran*. 12th ed. Jakarta: Erlangga, 2012.

bahwa bank syariah mampu menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah, menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan, serta memiliki niat baik dalam memberikan kemaslahatan kepada nasabah.³³

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepercayaan merupakan suatu keyakinan dan kesediaan individu atau pihak tertentu untuk menggantungkan diri pada pihak lain dengan dasar harapan bahwa pihak tersebut akan bertindak secara jujur, berintegritas dan sesuai dengan nilai atau kepentingan yang dianggap penting, meskipun terdapat unsur resiko dan ketidakpastian.

b. Faktor-Faktor Kepercayaan

Menurut Mayer kepercayaan dipengaruhi oleh tiga faktor utama yaitu:³⁴

1) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) merupakan faktor utama pembentuk kepercayaan karena menunjukkan sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki kapasitas untuk memenuhi harapan pihak lain.

2) Integritas (*Integrity*)

Integritas adalah persepsi bahwa pihak yang dipercaya memegang teguh prinsip-prinsip yang dianggap dapat diterima

³³ Yousafzai, S.Y, J.G Pallister, and G.R Foxall. *A Proposed Model of ETrust for Electronic Banking*. Technovation, 2003.

³⁴ Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust...hlm. 709

oleh pihak yang mempercayai. Integritas mencakup kejujuran, keadilan, serta konsistensi antara ucapan dan tindakan.

3) Kebajikan (*Benevolence*)

Kebajikan (*Benevolence*) adalah sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki niat tulus untuk berbuat baik tanpa motif keuntungan pribadi.

c. Indikator Kepercayaan

Menurut Mayer, kepercayaan memiliki beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai alat ukur, yaitu:³⁵

1) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan keyakinan bahwa suatu pihak dapat dipercaya untuk bertindak secara konsisten, stabil dan dapat diprediksi.

2) Kejujuran (*Honestly*)

Kejujuran diartikan sebagai persepsi bahwa suatu pihak bersifat jujur, tidak berbohong dan tidak melakukan tindakan manipulatif.

3) Keamanan (*Security*)

Keamanan yaitu perasaan aman karena adanya perlindungan dari risiko, bahaya atau ancaman dalam suatu hubungan atau interaksi.

³⁵ *Ibid.*, hlm. 713

4) Kompetensi Persepsian (*Perceived Competence*)

Kompetensi persepsian berarti keyakinan bahwa pihak tertentu memiliki kemampuan yang cukup untuk melakukan tugas atau tanggung jawabnya.

5) Niat Baik (*Benevolence*)

Niat baik berarti keyakinan bahwa pihak lain memiliki keinginan tulus untuk memberikan manfaat dan tidak berniat merugikan.

d. Kepercayaan Dalam Islam

Kepercayaan dalam perspektif Islam dipahami melalui konsep amanah, yaitu prinsip fundamental yang menekankan pentingnya kejujuran, tanggungjawab dan integritas dalam setiap hubungan sosial maupun transaksi bisnis. *Amanah* tidak hanya berarti menjaga kepercayaan, tetapi juga melaksanakan tanggung jawab dengan komitmen dan keadilan sebagaimana tercantum dalam Q.S. AL-Nahl [16]:91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: “tepatilah janji dengan allah apabila kamu berjanji. Janganlah kamu melanggar sumpah(-mu) setelah meneguhkannya, sedangkan kamu telah menjadikan allah sebagai saksimu (terhadap sumpah itu). Sesungguhnya allah mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (Q.S AL-Nahl [16]: 91)³⁶

³⁶ Al-Qur'an. "Ayat Dan Terjemahan." Qur'an NU, n.d.

Nilai amanah mencakup kejujuran (*ṣidq*), kehandalan (*reliability*), integritas (*istiqāmah*), dan transparansi (*tablīgh*) yang menuntut keterbukaan informasi dan pelayanan nasabah. Dalam konteks perbankan syariah, prinsip amanah menjadi dasar dalam membangun kepercayaan antara bank dan nasabah. Bank syariah harus mengelola dana secara jujur dan sesuai prinsip syariah, menjaga konsistensi layanan, serta menerapkan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap kegiatan operasional. Dengan mengedepankan nilai-nilai amanah, bank syariah tidak hanya memperoleh kepercayaan rasional, tetapi juga spiritual, sehingga berperan sebagai lembaga keuangan yang beretika, adil, dan berorientasi pada kemaslahatan bersama.³⁷

2. Kemampuan (*Ability*)

a. Definisi Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah kapasitas atau potensi seseorang untuk menguasai suatu keterampilan, baik diperoleh secara alami sejak lahir maupun melalui proses latihan dan pengalaman.³⁸ menurut Saragih, kemampuan (*Ability*) merupakan karakteristik yang dimiliki seseorang sejak lahir dan kemudian disempurnakan melalui proses belajar dari berbagai pengalaman yang dijalani. Kemampuan (*Ability*) ini memungkinkan individu untuk

³⁷ Fernanda, Wulan Amelia, Juliana Nasution, and Purnama Ramadani Silalahi. "Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan Dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 4 (2024): 679–89.

³⁸ Wardah, Anifa, Khofifah Dwi Wulandari, Shubhan Minan Nurirrohman, and M Yunus Abu Bakar. "Mengidentifikasi Pembelajaran Berbasis Kemampuan Awal: Menyesuaikan Pengajaran Dengan Potensi Siswa." *Jurnal Ilmiah Nusantara* 2, no. 3 (2025): 830–4.

menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan optimal. Dengan kata lain, meskipun pegawai diberikan motivasi yang tinggi, namun apabila secara mendasar ia tidak memiliki kemampuan yang sesuai dengan harapan organisasi, maka tujuan yang ditetapkan tetap sulit untuk dicapai.³⁹

Sedangkan menurut Spencer, kemampuan (*Ability*) adalah karakteristik mendasar (*underlying characteristic*) yang dimiliki oleh seorang individu yang berhubungan secara kausal (*causally related*) dengan kinerja yang efektif dan/atau superior (*criterion-referenced effective and/or superior performance*) dalam suatu kerjaan atau situasi.⁴⁰

Dan menurut Mathis, kemampuan (*Ability*) adalah ciri atau bekal yang tersembunyi dalam diri seseorang yang secara pasti menjadi penyebab utama mengapa orang tersebut dapat bekerja dengan hasil yang luar biasa atau sangat efektif di tempat kerja, dibandingkan dengan orang lain.⁴¹

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan (*Ability*) merupakan potensi atau karakteristik dasar yang dimiliki seseorang baik yang berasal dari bawaan sejak lahir maupun hasil dari proses belajar dan pengalaman yang

³⁹ Saragih, Nahar Maganda. "Pengaruh Ability Dan Minat Terhadap Locus Of Control Pegawai Pada PT. Jasa Marga Persero Tbk Cabang Belmera Medan." *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)* 4, no. 1 (2022): 56.

⁴⁰ Lyle M. Spencer, Jr, and Signe M. Spencer. "Competence at Work: Models for Superior Performance. Japan Productivity Center." *John Wiley & Sons, Inc.*, 1993, 456.

⁴¹ Mathis, Robert L., John H. Jackson, Sean R. Valentine, and Patricia A. Meglich. *Human Resource Management*, 2016.

memungkinkan individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya secara efektif dan optimal. Kemampuan (*Ability*) berperan sebagai faktor utama yang menentukan kualitas kinerja seseorang. Tanpa adanya kemampuan yang memadai, motivasi dan dukungan eksternal tidak akan cukup untuk mencapai tujuan organisasi secara maksimal.

b. Indikator Kemampuan (*Ability*)

Menurut Mayer, terdapat beberapa indikator kemampuan (*Ability*) yang mendasari kinerja individu. Indikator tersebut antara lain:⁴²

1) Kompetensi Pegawai

Kemampuan atau keahlian seseorang dalam menjalankan tugas berdasarkan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki.

2) Ketepatan Informasi

Akurasi dan kesesuaian informasi yang diberikan dengan fakta yang sebenarnya, tanpa kesalahan atau penyimpangan.

3) Kecepatan Pelayanan

Seberapa cepat suatu pihak dapat menyelesaikan permintaan, pekerjaan atau tugas tanpa mengurangi kualitas hasil.

⁴² Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust...hlm 717

4) Kemampuan Menangani Masalah

Kecakapan seseorang atau organisasi dalam menganalisis, menemukan solusi dan menyelesaikan masalah secara efektif.

c. Kemampuan (*Ability*) Dalam Islam

Dalam perspektif Islam, kemampuan (*Ability*) dipahami sebagai manifestasi dari fitrah manusia yang diciptakan Allah SWT untuk dikembangkan melalui keseimbangan antara aspek jasmani, rohani dan akal. Menurut Surwandi dan Barzinji, kemampuan (*Ability*) tidak hanya berkaitan dengan kecakapan teknis, tetapi juga mencakup dimensi intelektual, emosional dan spiritual yang berlandaskan nilai-nilai ilahiah. Potensi dasar seperti akal, hati, jiwa, dan ruh menjadi sumber kekuatan manusia untuk berpikir, berperilaku etis, serta berbuat baik.⁴³

Kemampuan (*Ability*) dalam Islam berakar pada keyakinan bahwa setiap manusia diciptakan dengan potensi dan kapasitas tertentu untuk berbuat baik serta memberikan manfaat bagi sesama. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Q.S Al-Baqarah ayat 286, yaitu:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ

Artinya: "Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya." (Q.S Al-Baqarah [2]: 286)⁴⁴

Menurut Imam Baidhawi, ayat diatas menunjukkan bahwa Allah SWT. tidak membebankan tanggung jawab kepada seseorang

⁴³ Sarwadi, S, and Zaid Barzinji. "Potensi Dasar Manusia Dalam Al Qur'an Dan Relevansinya Dengan Skill Competence Building." *Mukaddimah: Jurnal Studi Islam* 9, no. 1 (2024): 53–66.

⁴⁴ Al-Qur'an. "Ayat Dan Terjemahan." Qur'an NU, n.d.

melebihi kemampuannya. Setiap beban disesuaikan dengan kekuatan serta kapasitas manusia, sebagai wujud kasih sayang dan kemurahan Allah SWT. terhadap hamba-Nya.⁴⁵

Dalam firman Allah yang lain dijelaskan mengenai pentingnya mengenali kemampuan diri sendiri, tercantum dalam Q.S Al-Zumar ayat 6:

خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ ثُمَّ جَعَلَ مِنْهَا زَوْجَهَا

*Artinya: “Dia menciptakanmu dari jiwa yang satu (Adam), kemudian darinya Dia menjadikanmu pasangannya”(Q.S. Al-Zumar [39] : 6)*⁴⁶

Ayat ini menjelaskan bahwa setiap individu memiliki keunikan dan keistimewaan tersendiri yang melekat pada dirinya. Setiap manusia diberikan peran khusus dalam mengoptimalkan potensi yang dimilikinya, baik dalam konteks personal maupun sosial. Pesan yang terkandung dalam ayat tersebut mendorong individu untuk memandang diri secara positif dan bernilai, sebagai bentuk pengakuan bahwa manusia merupakan ciptaan Allah SWT. yang unik dan istimewa.⁴⁷

Serta ada ayat yang menekankan pentingnya pengembangan kemampuan diri, tercantum dalam Q.S Al-Rum ayat 30 :

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ
اللَّهِ ذَٰلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ

⁴⁵ Al-Baidhawi, Nasiruddin. *Tafsir Anwarul Tanzil Wa Asrarut Ta'wil (Jilid 1)*. Beirut: Dar Ihya' al-Turats al-'Arabi, n.d.

⁴⁶ Al-Qur'an. "Ayat Dan Terjemahan." Qur'an NU, n.d.

⁴⁷ Al-Baidhawi, Nasiruddin. *Tafsir Anwarul Tanzil Wa Asrarut Ta'wil (Jilid 1)*. hlm. 280

Artinya: “Maka hadapkanlah wajahmu dengan lurus kepada agama (Islam sesuai) fitrah (dari) Allah yang telah menciptakan manusia menurut (fitrah) itu. Tidak ada perubahan pada ciptaan Allah (tersebut). Itulah agama yang lurus, tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui.” (Q.S Al-Rum [30] :30)⁴⁸

Ayat ini menjadi landasan utama dalam pengembangan potensi diri manusia. Konsep *fitrah*, yakni kecenderungan alami yang dimiliki manusia untuk mengenal dan beribadah kepada Allah, berperan sebagai dasar yang kokoh bagi proses pengembangan diri. Di dalam fitrah tersebut tersimpan potensi yang luas dan tak terbatas untuk terus bertumbuh serta berkembang sesuai dengan tuntunan Ilahi.⁴⁹

3. Integritas (*Integrity*)

a. Definisi Integritas (*Integrity*)

Integritas (*Integrity*) merupakan kualitas kepribadian yang menyatukan berbagai aspek dalam kehidupan seseorang sehingga membentuk pribadi yang utuh dan stabil. Integritas (*Integrity*) tercermin dari konsistensi internal yang tampak ketika pikiran, perasaan, dan tindakan selaras satu sama lain serta sejalan dengan norma dan nilai tentang kebenaran dan kebaikan.⁵⁰

Integritas (*Integrity*) merupakan salah satu nilai dasar yang berperan penting dalam berbagai aspek kehidupan, baik professional maupun pribadi. Nilai ini mencerminkan kejujuran, konsistensi serta

⁴⁸ Al-Qur'an. "Ayat Dan Terjemahan." Qur'an NU, n.d.

⁴⁹ Al-Baidhawi, Nasiruddin. *Tafsir Anwarul Tanzil Wa Asrarut Ta'wil (Jilid 1)*. hlm. 182

⁵⁰ Garmo, John. *Pengembangan Karakter Anak*. Kesaint Blanc, 2013.

keteguhan dalam memegang prinsip normal. Seseorang yang berintegritas akan tetap bertindak sesuai dengan nilai-nilai yang diyakininya, meskipun berada dalam situasi sulit atau tanpa pengawasan. Melalui integritas, individu menunjukkan komitmen yang kuat terhadap kebenaran dan keadilan, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan kredibilitas di lingkungan kerja, dengan klien maupun di tengah masyarakat.⁵¹

Integritas (*Integrity*) adalah sikap yang menunjukkan keutuhan dan konsistensi antara pikiran, perkataan dan tindakan, sehingga mencerminkan kejujuran serta tanggungjawab seseorang. Individu yang memiliki integritas tinggi akan selalu berperilaku sesuai dengan moral dan prinsip yang diyakininya. Dalam dunia kerja, integritas (*Integrity*) tercermin dari kesungguhan dalam menyelesaikan tugas, sikap saling menghormati antar rekan kerja, serta komitmen untuk bertindak jujur dan adil. Integritas sangat penting karena menjadi dasar terbentuknya kepercayaan di antara karyawan dan dapat terus dikembangkan melalui pembentukan karakter dan sikap yang positif.⁵²

Menurut Huberts, integritas (*Integrity*) didefinisikan sebagai kemampuan dan karakter seseorang atau lembaga untuk bertindak sesuai dengan nilai-nilai moral, norma dan aturan yang berlaku

⁵¹ Basuki, N. *Integritas Guru: Implementasi Pilar-Pilar Pendidikan*. Media Nusa Creative (MNC Publishing), 2021.

⁵² Sinungan, and Muchdarsyah. *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*. 2nd ed. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

secara konsisten, mencerminkan keselarasan antara apa yang diucapkan dan apa yang dilakukan.⁵³

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa integritas (*Integrity*) merupakan kualitas moral dan karakter yang mencerminkan keselarasan antara pikiran, ucapan dan tindakan seseorang sesuai dengan nilai, norma serta prinsip kebenaran dan keadilan yang diyakininya. Integritas (*Integrity*) menunjukkan adanya konsistensi dan komitmen untuk bertindak jujur, adil serta tanggungjawab, baik dalam kehidupan pribadi maupun professional.

b. Indikator Integritas (*Integrity*)

Menurut Kim, integritas (*Integrity*) dapat diukur melalui enam indikator utama, yaitu:⁵⁴

1) Keadilan (*fairness*)

Perilaku yang menunjukkan sikap adil, tidak berat sebelah, serta memperlakukan semua pihak dengan setara sesuai aturan dan norma yang berlaku.

2) Pemenuhan janji (*fulfillment of promise*)

Kemampuan dan kemauan untuk menepati komitmen serta tidak mengingkari kesepakatan yang telah dibuat dengan pihak lain.

⁵³ Huberts, L.W. *Integrity: What It Is and Why It Is Important*. Public Integrity, 2018.

⁵⁴ Kim, Dan J., H. Raghav Rao, and Donald L. Ferrin. "Antecedents Of Consumer Trust In B-To-C Electronic Commerce" 155, no. 2 (2013): 9600.

3) Kesetiaan (*loyalty*)

Komitmen untuk menjaga kepercayaan, melindungi kepentingan pihak yang dipercayai, serta menunjukkan dedikasi terhadap tanggung jawab yang diemban.

4) Kejujuran (*honesty*)

Keterbukaan dalam berkomunikasi, berkata sesuai fakta, serta menghindari perilaku manipulatif yang dapat merugikan pihak lain.

5) Dapat diandalkan (*dependability*)

Sikap konsisten dalam melaksanakan tugas, memenuhi tanggung jawab, dan menunjukkan komitmen dalam mencapai hasil yang diharapkan.

6) Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk bertindak secara konsisten sesuai prinsip moral dan etika yang telah dijadikan pedoman dalam pekerjaan maupun hubungan profesional.

c. Integritas (*Integrity*) Dalam Islam

Konsep integritas (*Integrity*) dalam pandangan Al-Qur'an memiliki makna yang komprehensif, mencakup aspek spiritual sekaligus aspek sosial. Nilai integritas tercermin melalui prinsip-prinsip utama seperti *ṣidq* (kejujuran), *amanah* (dapat dipercaya), *istiqāmah* (konsistensi dan keteguhan), serta tanggung jawab atau akuntabilitas. Keempat nilai tersebut saling terkait dan saling memperkuat satu sama lain, sehingga membentuk fondasi yang kuat

bagi lahirnya perilaku berintegritas dalam diri seorang muslim, baik dalam relasinya dengan Allah SWT. maupun dalam interaksi sosial dengan sesama manusia. Konsep integritas dalam Al-Qur'an tidak semata-mata dimaknai sebagai pedoman moral dalam hubungan sosial, melainkan merupakan landasan esensial kehidupan yang menegaskan keterhubungan manusia dengan Allah SWT. serta menumbuhkan kesadaran akan tanggung jawabnya terhadap sesama manusia.⁵⁵

Sebagaimana firman Allah SWT. yang menegur umatnya untuk selalu melakukan pekerjaan/tindakan sesuai dengan apa yang dikatakannya, tercantum dalam Q.S Al-Shaff: 2-3:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لِمَ تَقُولُونَ مَا لَا تَفْعَلُونَ
كَبُرَ مَقْتًا عِنْدَ اللَّهِ أَنْ تَقُولُوا مَا لَا تَفْعَلُونَ

*Artinya: “wahai orang-orang beriman! Mengapa kamu mengatakan apa yang tidak kamu kerjakan? (2) sangatlah dibenci di sisi Allah jika kamu mengatakan apa saja yang tidak kamu kerjakan.” (Q.S Al-Shaff [61]: 2-3)*⁵⁶

Dalam perspektif Islam, integritas (*Integrity*) merupakan bentuk karakter ideal yang mencerminkan kualitas kepribadian yang unggul. Menjaga dan menegakkan nilai tersebut merupakan suatu keharusan yang bersifat mutlak. Prinsip ini ditegaskan oleh Nabi Muhammad SAW. yang mengaitkan akhlak dengan kualitas diri,

⁵⁵ Annida Nazirah, Nadia Nurpadilah, Hanifatul Azizah, and Muhammad Alif. “Wawasan Al-Qur'an Tentang Mental Health, Studi Al-Qur'an Tematik Dengan Pendekatan Grounded Theory.” *IHSANIKA : Jurnal Pendidikan Agama Islam* 3, no. 3 (2025): 387–405.

⁵⁶ Al-Qur'an. “Ayat Dan Terjemahan.” Qur'an NU, n.d.

ketulusan niat, nilai amal serta jaminan memperoleh surga, sebagaimana diriwayatkan dari Jabir r.a bahwa Nabi Muhammad SAW bersabda:

إِنَّ مِنْ أَحَبِّكُمْ إِلَيَّ وَأَقْرَبِكُمْ مِنْ مَلْسَا يَوْمِ الْقِيَامَةِ أَحْسَنَكُمْ أَخْلَقًا وَإِنَّ أَبْغَضَكُمْ إِلَيَّ وَأَبْعَدَكُمْ مِنْ مَلْسَا يَوْمِ الْقِيَامَةِ الثُّنَّارُونَ وَالْمُتَشَدِّقُونَ وَالْمُتَفَائِهِيُونَ قَالُوا يَا رَسُولَ اللَّهِ قَدْ عَلِمْنَا الثُّنَّارُونَ وَالْمُتَشَدِّقُونَ فَمَا الْمُتَفَائِهِيُونَ قَالَ الْمُتَكَبِّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya orang yang paling aku cintai diantara kalian dan yang paling dekat kedudukannya denganku di hari kiamat kelak adalah orang yang terbaik akhlaknya. Dan orang yang paling aku benci dan paling jauh dariku pada hari kiamat kelak adalah tsartsarun, mutasyaddiqun dan mutafaihiqun.” Sahabat berkata “ya Rasulullah... kami sudah tau arti thartarun dan mutasyaddiqun, lalu apa arti mutafaihiqun?” Beliau menjawab, “orang yang sombong.” (H.R Tirmidhi)⁵⁷

Dalil tersebut menegaskan bahwa konsep integritas intelektual dalam perspektif Islam tidak hanya merupakan hasil olah pikir yang terpisah dari realitas kehidupan, melainkan mencakup keterpaduan antara kekuatan akal, kemampuan fisik, kepekaan rasa, semangat hidup, serta orientasi terhadap tujuan yang telah ditetapkan dalam kerangka *akhlak qur’aniyah*.⁵⁸

⁵⁷ Mahfudzi. “Integritas Intelektual Menurut Al-Qur ’ An,” 2019, 15–28.

⁵⁸ Ainain, and Ali Khalil Abu. *Falsafat Al-Tarbiya Fī Al-Qur’an Al-Karīm*. Kairo: Dar al-Fikr al-‘Arabīy, 1985.

4. Kebajikan (*Benevolence*)

a. Definisi Kebajikan (*Benevolence*)

Kebajikan (*Benevolence*) adalah sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki niat tulus untuk berbuat baik tanpa motif keuntungan pribadi. Dalam konteks bank syariah, kebajikan (*Benevolence*) berarti kepedulian dan komitmen bank untuk memberikan manfaat serta pelayanan terbaik bagi nasabah sesuai prinsip keadilan dan kesejahteraan bersama.⁵⁹

Kebajikan (*Benevolence*) dapat diartikan sebagai sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki niat dan komitmen untuk bertindak demi kepentingan pihak yang memberikan kepercayaan, tanpa dipengaruhi oleh dorongan keuntungan pribadi atau motif yang bersifat egosentris.⁶⁰

Menurut Martela & Ryan, kebajikan (*Benevolence*) merupakan perasaan mampu memberi dan berkontribusi terhadap kesejahteraan orang lain. Kebaikan hati mencerminkan niat tulus seseorang untuk melakukan tindakan yang bermanfaat bagi pihak lain tanpa pamrih. Dalam konteks organisasi atau perbankan syariah, kebaikan hati tercermin dari perilaku lembaga yang peduli terhadap kepentingan nasabah, berorientasi pada kemaslahatan, dan menunjukkan

⁵⁹ Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust...".hlm. 728

⁶⁰ Masakazu, Kadek, T.M Kusuma, I Ketut Putu Suniantara, Gede Suwardika, and Ni Putu Nanik Hendayanti. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Keputusan Mahasiswa Memilih Universitas Terbuka Dengan Trust Sebagai Intervening." *Journal of Innovation Research and Knowledge* 1, no. 10 (2022): 1243–50.

ketulusan dalam melayani, sehingga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap institusi tersebut.⁶¹

Menurut Mcknight, kebajikan (*Benevolence*) merupakan salah satu dimensi utama dari kepercayaan yang menggambarkan sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki kepedulian serta motivasi untuk bertindak demi kepentingan pihak yang mempercayai, bukan semata-mata demi keuntungan pribadi. Kebaikan hati mencerminkan niat baik dan kepedulian tulus dari pihak yang dipercaya untuk membantu dan memperhatikan kesejahteraan pihak lain secara altruistik.⁶²

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kebajikan (*Benevolence*) merupakan sikap atau kecenderungan seseorang maupun lembaga untuk menunjukkan kepedulian, ketulusan, dan niat baik dalam bertindak demi kepentingan pihak lain tanpa didasari oleh motif keuntungan pribadi. Kebaikan hati mencerminkan nilai moral dan altruistik yang mendorong seseorang untuk memberikan manfaat, bantuan, serta pelayanan dengan tulus demi kesejahteraan bersama.

⁶¹ Martela, Frank, and Richard M. Ryan. "The Benefits of Benevolence: Basic Psychological Needs, Beneficence, and the Enhancement of Well-Being." *Journal of Personality* 84, no. 6 (2016): 750–64.

⁶² McKnight, D. Harrison, Vivek Choudhury, and Charles Kacmar. "Developing and Validating Trust Measures for E-Commerce: An Integrative Typology." *Information Systems Research* 13, no. 3 (2002): 334–59.

b. Indikator Kebajikan (*Benevolence*)

Kebajikan (*Benevolence*) dapat diidentifikasi dengan beberapa indikator utama, yaitu :⁶³

1) Kepedulian

Perhatian yang tulus terhadap kondisi, kebutuhan atau perasaan orang lain. Yang mencerminkan adanya rasa empati serta komitmen untuk menjaga kepentingan pihak yang mempercayai.

2) Kesiediaan Membantu

Kesiediaan pihak yang dipercaya untuk memberikan bantuan dan dukungan tanpa mengharapkan imbalan atau keuntungan pribadi.

3) Mengutamakan Kepentingan Pihak Lain

Kecenderungan untuk menempatkan kepentingan orang lain diatas kepentingan pribadi, sebagai bentuk niat moral untuk berbuat baik.

4) Perlakuan Adil

Tindakan yang memberikan kesempatan atau perlakuan yang sama tanpa diskriminasi atau keberpihakan.

c. Kebajikan (*Benevolence*) Dalam Islam

Dalam ajaran Islam, kebajikan (*Benevolence*) merupakan salah satu nilai fundamental yang memiliki peran penting dalam membentuk karakter dan perilaku umat. Konsep kebajikan

⁶³ Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust...".hlm. 730

(*Benevolence*) tersebut tidak hanya terwujud melalui tindakan dan sikap baik terhadap sesama manusia, tetapi juga mencakup pembinaan hubungan yang harmonis dengan Allah SWT. Serta seluruh makhluk ciptaan-nya.⁶⁴

Konsep ini memiliki landasan yang kokoh dalam Al-Qur'an dan hadis, serta telah memperoleh perhatian mendalam dari para ulama dan cendekiawan muslim sepanjang sejarah. Istilah kebajikan (*Benevolence*) atau *ihsan* dalam bahasa arab memiliki makna yang luas dan mendalam. Secara etimologis, *ihsan* berasal dari kata *ahsana* yang berarti berbuat baik atau melakukan sesuatu dengan sebaik-baiknya. Dalam terminologi Islam, *ihsan* dijelaskan dalam sebuah hadis yang diriwayatkan oleh Imam Muslim, di mana Nabi Muhammad SAW. bersabda :

قَالَ فَأَخْبِرْنِي عَنِ الْإِحْسَانِ قَالَ: « أَنْ تَعْبُدَ اللَّهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ فَإِنْ
« لَمْ تُكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ »

Artinya: “*Ihsan adalah engkau beribadah kepada Allah seakan-akan engkau melihat-Nya dan jika engkau tidak melihat-Nya maka sesungguhnya Dia melihatmu (H.R Muslim)*”⁶⁵

Hakikat kebajikan (*Benevolence*) dalam Al-Qur'an pada dasarnya adalah perbuatan yang mencerminkan perpaduan antara akal, perasaan, dan petunjuk syariat dalam menilai sesuatu yang baik atau buruk. Secara umum, kebajikan (*Benevolence*) mencakup seluruh aspek kehidupan, dan dalam Al-Qur'an sering disebut

⁶⁴ Dawam, Ainurrafiq. *Ketekunan Dan Kebaikan Hati*. Edited by Anjelina Ratu Oasis. Jakarta: Publica Indonesia Utama, 2025

⁶⁵ *Ibid*

dengan istilah *Al-Birr*, yang berarti kebajikan yang bersumber dari ketakwaan.⁶⁶ Sebagaimana tercantum dalam Q.S Al-Baqarah ayat 177, yaitu:

﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ
الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَآتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَى وَالْيَتَامَى
وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ
بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ
صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

*Artinya: “Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu kea-
rah timur dan barat, melainkan Kebajikan itu ialah (kebajikan)
orang yang beriman kepada Allah, hari akhir, malaikat-malaikat,
kitab suci dan nabi-nabi; memberikan harta yang dicintainya
kepada kerabat, anak yatim, orang miskin, musafir, peminta-minta
dan (memerdekakan) hamba sahaya; sabar dalam kemelaratan,
penderitaan dan pada masa peperangan. Mereka itulah orang-
orang yang benar dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa.”
(Q.S Al-Baqarah [2]:177)⁶⁷*

Selain disebut dengan *Al-Ihsan* dan *Al-Birr*, kebaikan dalam al-qur'an juga sering disebut dengan istilah *Al-ma'ruf* yang berarti kebajikan yang sangat berkaitan dengan kepatuhan dan ketaatan manusia kepada Allah SWT. Sedangkan kebaikan disebut dengan istilah *Al-mashlahah* dan *al-mafsadah* lebih mengarah pada bentuk kebajikan yang berkaitan dengan aspek moralitas dalam hubungan manusia dengan alam dan lingkungan secara menyeluruh, serta

⁶⁶ Alfajar, Dwi Risqi, and M Mukhid Mashuri. “Analisis Deskriptif Nilai-Nilai Kebaikan Dalam Qs. Al-Baqarah Ayat 177.” *Jurnal Ma'fhum* 7, no. 1 (2022): 46–53.

⁶⁷ Al-Qur'an. “Ayat Dan Terjemahan.” Qur'an NU, n.d.

menekankan pada kebajikan yang bersifat praktis atau aplikatif dalam tindakan nyata.⁶⁸

5. Perbankan Syariah

a. Definisi Perbankan 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.⁶⁹

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan operasionalnya tanpa menggunakan sistem bunga. Seluruh aktivitas dan produk yang ditawarkan berlandaskan pada ajaran Al-Qur'an serta hadis Nabi Muhammad SAW. Dengan demikian, bank syariah dapat dipahami sebagai institusi keuangan yang berfokus pada penyediaan pembiayaan dan layanan perbankan lainnya dalam kegiatan pembayaran dan peredaran uang, yang seluruh prosesnya dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.⁷⁰

Bank syariah adalah lembaga perbankan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan hukum Islam, di mana seluruh aktivitasnya dilakukan tanpa menerapkan sistem bunga, baik dalam bentuk pemberian maupun penerimaan bunga kepada nasabah.⁷¹

⁶⁸ Alfajar, Dwi Risqi, and M Mukhid Mashuri. "Analisis Deskriptif...." hlm. 50

⁶⁹ "Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah." OJK, 2008.

⁷⁰ Hamid, Edy Suandy. "Globalisasi Ekonomi Indonesia." *Perekonomian Indonesia* 1 (2023): 9.15-9.17.

⁷¹ Andrianto, and Anang Firmansyah. "Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan

Bank syariah, yang juga dikenal dengan istilah *Islamic banking* atau *interest-free banking*, merupakan sistem perbankan yang dalam operasionalnya tidak menerapkan praktik bunga (*riba*), menghindari unsur spekulasi (*maysir*), serta menolak adanya ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).⁷²

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam yang bersumber dari al-qur'an dan hadis. Dalam operasionalnya, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), serta menghindari praktik spekulasi (*maysir*) dan ketidakpastian (*gharar*). Bank ini berfungsi sebagai penyedia pembiayaan dan layanan perbankan lainnya yang seluruh prosesnya dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan nilai-nilai syariah.

b. Tujuan Dan Fungsi Bank Syariah

Sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, bank syariah diharapkan mampu berperan sebagai institusi intermediasi yang mampu menghubungkan antara pihak yang memiliki surplus dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Peran intermediasi tersebut diharapkan dapat menjadi solusi atas keterbatasan fungsi serupa yang dijalankan oleh bank konvensional.

Praktek).” CV. Penerbit Qiara Media, 2019, 1–489.

⁷² Wahid, Nur. *Perbankan Syariah*. 1st ed. Jakarta: Kencana, 2021.

Berikut beberapa fungsi utama yang menjadi dasar pendirian perbankan syariah:⁷³

- 1) Bertujuan untuk membimbing umat Islam dalam melaksanakan aktivitas muamalah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga terhindar dari praktik riba serta bentuk transaksi lain yang mengandung unsur *gharar*.
- 2) Dalam rangka mewujudkan keadilan ekonomi, perlu dilakukan pemerataan distribusi pendapatan melalui aktivitas investasi yang produktif, sehingga dapat meminimalkan kesenjangan ekonomi antara pihak pemilik modal dan pihak yang memerlukan pembiayaan.
- 3) Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, diperlukan perluasan akses terhadap peluang usaha yang lebih luas, khususnya bagi kelompok masyarakat berpenghasilan rendah, serta pembinaan agar mereka dapat berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi yang produktif.
- 4) Dalam upaya mengatasi permasalahan kemiskinan yang banyak terjadi di negara-negara berkembang dengan mayoritas penduduk muslim, bank syariah berperan melalui program pemberdayaan ekonomi. Upaya ini mencakup pembinaan nasabah berbasis prinsip kebersamaan, pengembangan usaha bagi produsen dan pedagang, serta penyediaan dan pengelolaan

⁷³ Huda, Nurul, and Mohamad Heykal. *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoritis Dan Praktis*. 1st ed. Jakarta: KENCANA, Prenada Media Group, 2010.

modal kerja bersama untuk meningkatkan kemandirian ekonomi masyarakat.

- 5) Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter, serta mencegah terjadinya praktik persaingan tidak sehat diantara lembaga-lembaga keuangan.

6. Nasabah

a. Definisi Nasabah

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan suatu bank atau perusahaan. Dengan kata lain, nasabah merupakan individu atau pihak yang menggunakan jasa lembaga keuangan, seperti bank, baik untuk menyimpan uang, melakukan transaksi, memperoleh pembiayaan maupun memanfaatkan layanan keuangan lainnya.⁷⁴

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia no. 21 tahun 2008, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan/atau UUS.⁷⁵ sedangkan menurut Boediono, nasabah dipahami sebagai pihak yang bersifat unik dan layak mendapat perhatian serta kepedulian yang sungguh-sungguh dari organisasi yang berorientasi pada pelanggan. Dengan kata lain, nasabah merupakan elemen utama yang harus menjadi fokus pelayanan organisasi agar

⁷⁴ Pengembangan, Badan, and Pembinaan Bahasa. "Nasabah." Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia, 2024. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/nasabah>.

⁷⁵ "Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah." OJK, 2008.

lembaga tersebut mampu mempertahankan daya saing kualitas layanan dalam lingkungan persaingan yang kian ketat.⁷⁶

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa nasabah merupakan pihak atau individu yang menjalin hubungan dengan lembaga keuangan, khususnya bank, dalam rangka memanfaatkan berbagai layanan keuangan seperti penyimpanan dana, pembiayaan, dan transaksi lainnya. Dalam konteks perbankan syariah, nasabah dipandang tidak hanya sebagai pengguna jasa, tetapi juga sebagai mitra yang terlibat dalam hubungan yang berlandaskan prinsip keadilan dan kemaslahatan. Selain itu, nasabah memiliki peran strategis sebagai pusat perhatian lembaga keuangan, karena kepuasan dan kepercayaannya menjadi faktor penting dalam menjaga daya saing serta keberlangsungan lembaga tersebut di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

b. Jenis-Jenis Nasabah

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia no. 21 tahun 2008, nasabah terdiri dari berbagai jenis, yaitu:⁷⁷

1) Nasabah penyimpan

Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank syariah dan/atau uus dalam bentuk simpanan

⁷⁶ Boediono. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.

⁷⁷ “Undang-Undang Republik Indonesia No 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.” OJK, 2008.

berdasarkan akad antara bank syariah atau uus dan nasabah yang bersangkutan.

2) Nasabah investor

Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank syariah dan/atau uus dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara bank syariah atau uus dan nasabah yang bersangkutan.

3) Nasabah penerima fasilitas

Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah.

B. Penelitian terdahulu

Penelitian – penelitian sebelumnya berfungsi sebagai dasar acuan serta sumber inspirasi bagi penelitian yang akan dilakukan. Pada bagian ini, penulis memaparkan ringkasan hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterikatan dengan topik yang dikaji. Berikut disajikan beberapa penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan tema penelitian ini :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Syamsul Rizal (2022) ⁷⁸	Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Terhadap Kepercayaan Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh	Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kemampuan (<i>ability</i>), kebaikan hati (<i>benevolance</i>) dan integritas (<i>integrity</i>) berpengaruh positif terhadap kepercayaan merek dikalangan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. Diantara ketiga variabel independent tersebut, variabel, yang paling dominan pengaruhnya terhadap

⁷⁸ Rizal, Syamsul. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Terhadap Kepercayaan Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh." *Journal of Law and Economics* 1, no. 1 (2022): 32–41.

			kepercayaan merek adalah kebaikan hati (<i>benevolence</i>). Sebelumnya variabel yang memiliki pengaruh paling kecil adalah integritas (<i>integrity</i>).
Persamaan			1. Menggunakan variabel kepercayaan sebagai variabel dependen. 2. Menggunakan objek penelitian berupa lembaga keuangan. 3. Menggunakan metode penelitian kuantitatif
Perbedaan			Penelitian yang dilakukan oleh Syamsul Rizal berfokus pada Lembaga pegadaian syariah dengan konteks kepercayaan terhadap merek gadai. Sedangkan penulis berfokus pada BSI di Kota Tasikmalaya dengan konteks kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan syariah.
2.	Wulan Amelia Fernanda (2024) ⁷⁹	Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan Dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia	Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, reputasi dan teknologi biometrik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah ($R^2 = 68,5\%$)
Persamaan			1. Menggunakan faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah pada lembaga perbankan syariah. 2. Menggunakan metode penelitian kuantitatif. 3. Menggunakan objek penelitian berupa lembaga keuangan
Perbedaan			Penelitian yang dilakukan oleh Wulan menekankan layanan, reputasi dan teknologi yang bersifat operasional. Sedangkan penulis berfokus pada kemampuan, integritas dan kebaikan hati yang bersifat moral dan spiritual.
3.	Lidya Gunarso, Jeremy Andriano dan Sabrina O. Sihombing (2022) ⁸⁰	Keterhubungan Antara Kemampuan, Kebajikan (Benevolence), Dan Integritas Perusahaan Terhadap Kepercayaan Dan Partisipasi	Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kemampuan dan integritas menjadi faktor utama yang berpengaruh terhadap kepercayaan serta partisipasi pelanggan

⁷⁹ Fernanda, Wulan Amelia, Juliana Nasution, and Purnama Ramadani Silalahi. "Pengaruh Kualitas Layanan, Reputasi Perusahaan Dan Teknologi Biometrik Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 4 (2024): 679–89.

⁸⁰ Gunarso, Lidya, Jeremy Andriano, and Sabrina Oktaria Sihombing. "Keterhubungan Antara Kemampuan, Kebajikan (Benevolence), Dan Integritas Perusahaan Terhadap Kepercayaan Dan Partisipasi Pelanggan: Studi Empiris Pada Tokopedia." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis* 4, no. 2 (2022): 330.

		Pelanggan: Studi Empiris Pada Tokopedia	Tokopedia, sedangkan kebajikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan maupun partisipasi pelanggan
Persamaan			1. Menggunakan variabel yang sama yaitu kemampuan, integritas dan kebaikan hati sebagai faktor pembentuk kepercayaan. 2. Menggunakan metode penelitian kuantitatif
Perbedaan			Penelitian yang dilakukan oleh Lidya dkk menggunakan pelanggan Tokopedia (<i>e-commerce</i>) sebagai objek nya. Sedangkan penulis menggunakan nasabah BSI di kota Tasikmalaya sebagai objeknya.
4.	Prilly Kurnia Putri Manoppo (2021) ⁸¹	Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Integritas terhadap Produktivitas Karyawan di PT. Empat Saudara Manado	Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa beban kerja, lingkungan kerja dan integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas, dengan integritas paling dominan.
Persamaan			1. Menggunakan variabel integritas sebagai variabel independen. 2. Menggunakan metode regresi linier berganda.
Perbedaan			Penelitian yang dilakukan oleh Manoppo menggunakan produktivitas karyawan dalam sektor industri sebagai variabel dependen. Sedangkan penulis menggunakan kepercayaan nasabah di sektor perbankan syariah sebagai variabel dependen serta menambahkan variabel kemampuan dan kebaikan hati dalam variabel independen.
5.	Jemi Putra, Tito Irwanto dan Yudi Irawan Abi (2025) ⁸²	Pengaruh Kompetensi dan Integritas terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Padang	Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan integritas berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan ($R^2 = 0,712$)
Persamaan			1. Menggunakan variabel kompetensi/kemampuan dan

⁸¹ Manoppo, P, B Tewal, I Trang, Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, D A N Integritas, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, and Universitas Sam Ratulangi. "The Influence Of Workload , Work Enviroment And Integrity On Employee Prductivity At PT . Empat Saudara Manado." *Jurnal Emba* 9, no. 4 (2021): 773–81.

⁸² Putra, Jemi, Tito Irwanto, and Yudi Irawan Abi. "Pengaruh Kemampuan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang The Effect Of Work Ability And Work Motivation On Employee Performance At The Ulu Musi Sub-District Office , Empat Lawang Regency" 1, no. 2 (2025): 37–46.

	integritas sebagai variabel independen 2. Menggunakan objek penelitian berupa lembaga keuangan
Perbedaan	Penelitian yang dilakukan oleh Jemi menggunakan kinerja internal pegawai sebagai variabel dependen. Sedangkan penulis menggunakan kepercayaan eksternal nasabah sebagai variabel dependen dan menambahkan kebaikan hati dalam variabel independen.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada aspek operasional seperti kualitas layanan, reputasi dan teknologi. Penelitian ini menitikberatkan faktor-faktor yang bersifat moral dan berlandaskan nilai-nilai syariah, yaitu kemampuan (*Ability*), integritas (*Integrity*) dan kebajikan (*Benevolence*), sebagai variabel yang memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Tasikmalaya. Kebaruan lainnya terletak pada konteks penelitian yang dilakukan setelah terjadinya gangguan sistem dan isu keamanan data BSI tahun 2023 yang berdampak pada penurunan kepercayaan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini relevan untuk mengkaji kembali faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan suatu rancangan atau pedoman yang menggambarkan cara peneliti mengaitkan berbagai konsep dan gagasan dalam penelitiannya, sehingga mempermudah dalam menjawab rumusan masalah yang diteliti. Melalui kerangka berpikir, peneliti dapat lebih

memahami arah dan tujuan penelitian serta menentukan bagaimana data yang diperoleh akan dianalisis dan diinterpretasikan.⁸³

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, tujuan penelitian, serta teori-teori yang mendasarinya, dapat dijelaskan bahwa kepercayaan nasabah merupakan faktor utama dalam menjaga hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Dalam konteks perbankan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), kepercayaan menjadi fondasi penting karena layanan dan produk yang ditawarkan tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga harus sesuai dengan prinsip syariah, keadilan serta nilai-nilai moral Islam.

Menurut Mayer, terdapat berbagai faktor yang memiliki peran signifikan dalam membentuk dan memengaruhi tingkat kepercayaan seseorang terhadap pihak lain. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah kemampuan. Kemampuan (*Ability*) merupakan faktor utama pembentuk kepercayaan karena menunjukkan sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki kapasitas untuk memenuhi harapan pihak lain.⁸⁴ Dalam hal ini, kemampuan (*Ability*) mengacu pada kompetensi, keahlian dan profesionalisme pegawai dalam memberikan layanan yang efektif, cepat dan sesuai kebutuhan nasabah. tingkat kemampuan (*Ability*) yang tinggi menunjukkan bahwa pihak bank memiliki kapasitas dan keterampilan untuk memenuhi ekspektasi nasabah, sehingga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap kualitas layanan.

⁸³ Listiana, Heni. "Strategi Penyusunan Kerangka Berpikir: Meningkatkan Kualitas Penelitian." *Jurnal Lentara* 15, no. 2 (2022): 146–57.

⁸⁴ Mayer et al. "An Integrative Model of Organizational Trust...htm. 715

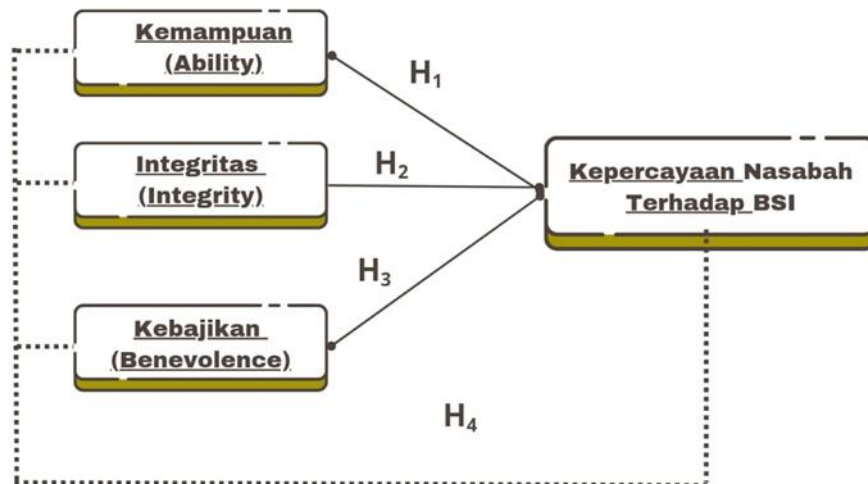
Faktor selanjutnya yaitu integritas (*Integrity*). Integritas (*Integrity*) adalah persepsi bahwa pihak yang dipercaya memegang teguh prinsip-prinsip yang dianggap dapat diterima oleh pihak yang mempercayai. Integritas mencakup kejujuran, keadilan, serta konsistensi antara ucapan dan tindakan.⁸⁵ Dalam konteks perbankan, integritas (*Integrity*) berarti bank menjalankan operasionalnya secara jujur, transparan, konsistensi antara ucapan dan tindakan serta kepatuhan terhadap nilai-nilai moral dan prinsip syariah. Integritas yang kuat mencerminkan bahwa bank memegang teguh etika dalam setiap transaksi dan keputusan, sehingga menumbuhkan keyakinan nasabah bahwa bsi adalah lembaga yang dapat dipercaya.

Kemudian faktor lain yang mempengaruhi kepercayaan adalah kebajikan (*Benevolence*). Kebajikan (*Benevolence*) adalah sejauh mana pihak yang dipercaya memiliki niat tulus untuk berbuat baik tanpa motif keuntungan pribadi.⁸⁶ Dalam hal ini, kebajikan (*Benevolence*) menggambarkan sejauh mana pihak bank memiliki niat tulus untuk berbuat baik kepada nasabah tanpa motif keuntungan pribadi. Sikap peduli, loyalitas dan perhatian terhadap kesejahteraan nasabah menunjukkan bahwa BSI berorientasi pada kepentingan bersama, bukan semata-mata keuntungan lembaga

Berdasarkan penjelasan diatas, maka kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai berikut :

⁸⁵ *Ibid.*, hlm. 720

⁸⁶ *Ibid.*, hlm. 728



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

- X_1 : Kemampuan (*Ability*)
 X_2 : Integritas (*Integrity*)
 X_3 : Kebajikan (*Benevolence*)
 Y : Kepercayaan Nasabah
 _____ : Berpengaruh secara parsial
 : Berpengaruh secara simultan

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah disusun sebelumnya, diperlukan perumusan hipotesis untuk mengidentifikasi adanya hubungan antara variabel x dan variabel y:

1. Hipotesis 1

- H_01 : Kemampuan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
- H_{a1} : Kemampuan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.

2. Hipotesis 2

- H_02 : Integritas tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
- H_{a2} : Integritas berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.

3. Hipotesis 3

- H_03 : Kebajikan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI di Kota Tasikmalaya
- H_{a3} : Kebajikan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI di Kota Tasikmalaya

4. Hipotesis 4

- H_04 : Kemampuan, Integritas dan Kebajikan secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
- H_{a4} : Kemampuan, Integritas dan Kebajikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.