

JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar
Volume 2, Nomor 2, June 2023, Halaman 135-138
Licenced by CC BY-SA 4.0
ISSN: [2302-6219](https://doi.org/10.5281/zenodo.12621754)
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12621754>

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Murabahah di Bank Syariah

Afriani¹, Trisna Wati Lubis², Marliyah³, Halimatussakdiyah⁴

¹²³⁴Universitas Islam Negeri Sumatra Utara

e-mail: afriyanistorus10@gmail.com¹, risnalubisss25@gmail.com², marliyah@uinsu.ac.id³,
Halimahharahap0701@gmail.com⁴

Abstrak

This research aims to evaluate the effect of murabahah contracts on customer satisfaction in the gold installment program at Bank Syariah Indonesia. The method applied in this research is a quantitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out through observation, questionnaires and documentation. The research results reveal that the murabahah contract has a significant influence on customer satisfaction. Simple linear regression analysis shows that the murabahah product variable contributes 68.9% to customer satisfaction.

Keywords: *Murabahah Customer Satisfaction, Sharia Bank, Gold Installments, Simple Linear Regression Analysis.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh akad murabahah terhadap kepuasan nasabah dalam program cicilan emas di Bank Syariah Indonesia. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa akad murabahah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa variabel produk murabahah berkontribusi sebesar 68,9% terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Murabahah Kepuasan Nasabah, Bank Syariah, Cicil Emas, Analisis Regresi Linier Sederhana.*

Article Info

Received date: 08 June 2024

Revised date: 18 June 2024

Accepted date: 22 June 2024

PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan perkembangan yang signifikan, dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu contohnya. Salah satu produk yang sangat diminati oleh masyarakat adalah akad murabahah. Akad ini adalah perjanjian jual beli di mana bank menjual barang kepada nasabah dengan harga yang lebih tinggi dari harga beli bank. Analisis ini akan mengkaji kepuasan nasabah terhadap produk murabahah di Bank Syariah Indonesia. Kepuasan nasabah adalah variabel penting dalam menentukan kesuksesan perusahaan, termasuk bank syariah. Nasabah yang puas cenderung mempertahankan hubungan dengan bank dan merekomendasikannya kepada orang lain, sedangkan nasabah yang tidak puas mungkin akan meninggalkan bank dan memberikan ulasan negatif.

Penelitian ini akan menggunakan metode Importance Satisfaction Analysis (ISA) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk murabahah di Bank Syariah Indonesia. Metode ini melibatkan penilaian kepuasan nasabah terhadap produk murabahah berdasarkan beberapa indikator, seperti sistem balas jasa, nilai baki awal, citra bank, dan lainnya.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan produk perbankan syariah yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan nasabah. Khususnya, riset ini bertujuan untuk memberikan dukungan kepada Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan nasabahnya. Bagian ini akan mengulas konteks permasalahan, tujuan riset, pendekatan metodologis yang digunakan, dan potensi keuntungan yang mungkin diperoleh dari penelitian ini.

KAJIAN TEORITAS

1. Teori Kepuasan Nasabah: Teori ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan seperti kualitas barang, pelayanan, dan interaksi mempengaruhi situasi ini. Pelanggan yang puas dengan layanan

- dan produk dari bank syariah kemungkinan besar akan terus menggunakan layanan bank tersebut dan mungkin merekomendasikannya kepada orang lain juga.
2. Teori Perilaku Konsumen: Teori ini menjelaskan bahwa kebiasaan pembeli dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti motivasi, pengambilan keputusan, dan tindakan. Pelanggan yang memiliki motivasi tinggi untuk menggunakan produk murabahah di bank syariah kemungkinan besar akan memilih produk tersebut dan tetap mempertahankan kepuasan terhadap produk tersebut.
 3. Teori Kualitas Pelayanan: Teori ini menekankan bahwa kualitas pelayanan bank syariah sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang memuaskan bagi nasabah bank syariah cenderung akan mempertahankan kepuasan mereka terhadap produk murabahah.
 4. Teori Komunikasi: Teori ini menegaskan bahwa komunikasi yang efektif antara bank syariah dan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas dengan komunikasi yang dilakukan oleh bank syariah kemungkinan besar akan mempertahankan kepuasan mereka terhadap produk murabahah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode fiqh muamalah untuk melakukan analisis deskriptif terhadap data, dengan tujuan mendalami pemahaman dalam penelitian ini. Fokus utama penelitian adalah pada Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah Indonesia, yang dieksplorasi dari perspektif fiqh muamalah. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling, di mana tiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang berbeda untuk dijadikan sampel. Responden penelitian melibatkan pimpinan, nasabah, dan karyawan Bank Syariah Indonesia, sementara informan yang terlibat mencakup seluruh individu dan lembaga yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Murabahah Kepuasan Nasabah

Pentingnya mengembangkan strategi produk di Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan pembiayaan murabahah dengan fokus pada kepuasan nasabah. Strategi tersebut mencakup:

- a. Penjadwalan Ulang: Mengadaptasi jadwal pembayaran kewajiban nasabah tanpa memperpanjang masa pembiayaan, sebagai contoh, memperpanjang periode pembayaran dari satu tahun menjadi dua tahun dengan mengurangi jumlah angsuran.
- b. Rekondisi: Penyesuaian terhadap kondisi pembiayaan, entah sebagian atau keseluruhan, tanpa menambah jumlah utang pokok yang harus dibayar oleh nasabah. Misalnya, dapat berupa pengurangan pembayaran bulanan dari Rp 2 juta menjadi Rp 1,8 juta.
- c. Restructuring: Tindakan untuk menyelesaikan pembiayaan yang menekankan pada kepuasan nasabah, seperti mengubah periode pembayaran dan jumlah angsuran agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

Pengaruh Penggunaan Akad Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah

Membuat strategi produk di Bank Syariah Indonesia memiliki tingkat kepentingan yang tinggi untuk meningkatkan pembiayaan murabahah dengan fokus pada kepuasan nasabah. Strategi tersebut meliputi:

- a. Penjadwalan Ulang: Menyesuaikan jadwal pembayaran kewajiban nasabah tanpa memperpanjang masa pembiayaan, sebagai contoh, memperpanjang periode pembayaran dari satu tahun menjadi dua tahun dengan mengurangi jumlah angsuran.
- b. Reconditioning: Penyesuaian terhadap sebagian atau seluruh kondisi pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban nasabah, seperti mengurangi jumlah angsuran dari Rp 2 juta menjadi Rp 1,8 juta.
- c. Restructuring: Langkah-langkah untuk menyelesaikan pembiayaan yang memberikan prioritas pada kepuasan nasabah, seperti mengubah periode pembayaran dan jumlah angsuran agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah.

Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia

Perbankan syariah di Indonesia mulai mendapatkan pengakuan resmi pada tahun 2008 dengan berlakunya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pada tahun 2013, Bank Syariah Indonesia dinobatkan sebagai The Biggest Retail Islamic Banking di dunia, dengan jumlah

nasabah mencapai 17,3 juta, 2990 kantor, 1267 layanan syariah, dan 43 ribu karyawan. Pembiayaan konsumsi oleh bank umum syariah di Indonesia terus mengalami pertumbuhan signifikan setiap tahun, disalurkan kepada masyarakat untuk berbagai keperluan konsumtif seperti pembelian rumah, perabot rumah tangga, kendaraan bermotor, dan lain-lain.

Pembiayaan konsumsi yang dilakukan oleh lembaga perbankan syariah di Indonesia, jika dilihat dari analisis data deskriptif, menunjukkan kecenderungan peningkatan setiap tahunnya, didukung oleh pertumbuhan jumlah nasabah dan kantor bank. Akad murabahah telah menjadi akad yang paling umum digunakan dalam pembiayaan oleh lembaga perbankan syariah di Indonesia. Proses implementasi akad murabahah di Bank Syariah Mandiri melibatkan berbagai langkah, termasuk strategi pemasaran, pengisian formulir, dan estimasi pendapatan yang akan diterima. Sementara itu, dana dari pihak ketiga menjadi sumber dana utama bagi lembaga perbankan syariah, yang terkumpul dari masyarakat melalui berbagai produk tabungan dan deposito.

Pemahaman masyarakat terhadap bank syariah memiliki peran krusial dalam meningkatkan tingkat literasi dan kesadaran mereka terhadap transaksi syariah dalam ranah aktivitas ekonomi. Edukasi masyarakat juga berdampak besar dalam meningkatkan pemahaman mereka tentang bank syariah. Upaya untuk memajukan industri perbankan syariah melibatkan kolaborasi antara bank syariah dan bank konvensional, serta pengembangan beragam produk dan layanan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi industri perbankan syariah dan memperkuat daya saing bank syariah dalam menyajikan layanan kepada para nasabah.

Peluang Investasi Emas Jangka Panjang Melalui Produk Cicil Emas di Bank Syariah Mandiri

Wawancara dengan narasumber menegaskan bahwa emas dianggap sebagai salah satu bentuk investasi paling stabil nilainya, terutama dalam jangka panjang, sehingga lebih menarik dibandingkan produk investasi lainnya. Bank Syariah Mandiri menawarkan investasi cicilan emas dalam bentuk emas batangan dengan berat minimal 10 gram. Untuk memulai, nasabah harus membayar uang muka (down payment) sebesar minimal 20% dari harga emas tersebut secara tunai kepada bank. Durasi pembiayaan cicilan emas berkisar antara 2 hingga 5 tahun, dengan opsi pelunasan lebih cepat setelah satu tahun. Proses ini memerlukan perjanjian akad Murabahah antara nasabah dan bank, dengan syarat bank harus memiliki fisik emas tersebut sebelumnya. Emas biasanya dapat dipesan langsung dari Pusat Jakarta Bank Syariah Mandiri atau melalui pemasok emas di Kota Batam.

BSI mematuhi standar etika dan perilaku dalam memberikan layanan kepada nasabah dengan menerapkan kode etik yang mengutamakan kerahasiaan dan tidak mengungkapkan informasi tentang bank dan nasabah. Promosi digunakan sebagai strategi untuk meningkatkan penjualan dan laba melalui program-program menarik bagi masyarakat. Contoh program promosi yang dilakukan oleh BSI antara lain "Special Gift Ramadhan & Syawal 1443 H", "Gadai Emas Merdeka", dan "Promo Hujan Emas BSI", yang menawarkan hadiah menarik kepada nasabah dengan syarat dan ketentuan tertentu.

SIMPULAN

1. Analisis Pembiayaan Murabahah di Perbankan Syariah
Salah satu keunggulan perbankan syariah adalah penerapan sistem bagi hasil, walaupun pembiayaan dalam sektor ini lebih banyak menggunakan model pembiayaan murabahah daripada pembiayaan mudharabah yang mendasarkan prinsip bagi hasil. Pentingnya pengawasan ketat dari Dewan Pengawas Syariah atau Dewan Syariah Nasional diperlukan untuk memastikan bahwa pembiayaan murabahah tetap sesuai dengan prinsip syariah.
2. Murabahah sebagai Sistem Akad Kerja Sama
Murabahah adalah jenis akad kerja sama yang digunakan untuk menjalankan usaha, dengan satu pihak sebagai penyedia modal (shahibul maal) dan pihak lain sebagai pengelola modal (mudrib). Pembiayaan murabahah di perbankan syariah dapat diklasifikasikan menjadi pembiayaan konsumtif dan produktif, dengan pembayaran yang dilakukan melalui angsuran atau ditangguhkan sesuai kesepakatan.
3. Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Pendapatan Perbankan Umum Syariah
Pengaruh pembiayaan murabahah terhadap pendapatan perbankan umum syariah yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan sangat signifikan. Semakin besar jumlah dana yang berhasil dikumpulkan

oleh perbankan syariah dari pihak ketiga, semakin besar kesempatan bagi bank untuk meningkatkan pendapatannya.

4. Pengawasan dan Strategi dalam Pembiayaan Murabahah

Bank harus mengelola dana dari pihak ketiga dengan cermat dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sambil mempertimbangkan risiko yang terlibat. Bank perlu mengawasi dengan teliti penyaluran pembiayaan murabahah dan mempertahankan konsistensi kinerja melalui pelaporan keuangan yang teratur untuk tetap menjaga fokus evaluasi. Evaluasi kepuasan nasabah terhadap produk Murabahah di bank syariah menyoroti pentingnya verifikasi kesesuaian pembiayaan murabahah dengan prinsip syariah dan mempertahankan kinerja yang stabil melalui pelaporan keuangan yang konsisten. Selain itu, bank harus berhati-hati dalam penyaluran pembiayaan murabahah dan manajemen dana dari pihak ketiga sesuai dengan prinsip syariah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada semua pihak yang telah mendukung, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian artikel jurnal ini. Dengan dedikasi dan upaya maksimal, penulis telah berusaha menghasilkan artikel ini sebaik mungkin. Namun, penulis menyadari bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati menerima segala kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

REFERENSI

- Afrida, Yenti. "Analisis Pembiayaan Murabahah di Perbankan Syariah". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol.1 No.2 Desember 2016.
- Anggraeni Fauziah and Mintaraga Emas Surya Peluang Investasi Emas Jangka Panjang Melalui Produk Pembiayaan BSM Cicil Emas (Studi pada Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto) [Journal]. - 2016.
- M. (2004). *Perbankan Syariah: Prinsip, Praktik dan Prospek*, PT Serambi Ilmu Semesta. Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta.
- Muhammad, Bank Syariah problem dan prospek perkembangan di Indonesia, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Musdalifah, *Manfaat Pembiayaan Mudharabah Konsumtif Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bogor*, UGM: 2010.
- Sudarso, Heri, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Ekonosia, 2004. Skripsi, *Prosedur Pelaksanaan Cicil Emas pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu (KCP) Ulak Karang Padang*.
- Supranto. J., 2001, *Statistika Teori dan Aplikasi Edisi Ke-6 Jilid 2*. Jakarta: Erlangga