

Pengaruh Kualitas Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP. Watampone

Kaswia^{1*}, Muhammad Yamin², Rina Novianty³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Bone, Indonesia

Koresponden penulis: Kaswia29@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the quality of murabahah financing has a significant positive effect on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia. This study specifically examines the effect of the quality of murabahah financing on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. By increasing customer satisfaction with Islamic banking, this research can contribute to the development of Islamic banking theory and practice, especially in understanding the influence of the quality of murabahah financing on customer satisfaction. This study can provide recommendations to improve the quality of murabahah financing and customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. This study uses quantitative research. This type of research is a survey research. Survey research is a study that uses a questionnaire as a research instrument. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique (non-random sample) with a stratified random sampling method (stratified sample), with 100 respondents. This variable consists of the dependent variable, namely customer satisfaction (Y) and the independent variable, namely the quality of murabahah financing (X). The collected data were analyzed using classic assumption tests, statistical tests, and hypothesis testing. The results showed that the quality of murabahah financing has a very significant and strong influence on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. With a contribution of 80.8%, the quality of murabahah financing is proven to be a dominant factor in determining customer satisfaction. These findings provide a strong empirical foundation for bank management to prioritize improving the quality of murabahah financing as a main strategy in increasing customer satisfaction and ultimately achieving a competitive advantage in the Islamic banking industry.*

Keywords: *Bank Syariah Indonesia; Customer Satisfaction; Islamic Banking; Murabahah Financing; Murabahah Financing.*

Abstrak Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas pembiayaan murabahah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini mengkaji secara spesifik mengenai pengaruh kualitas pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. Dengan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah, Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan praktik perbankan syariah, terutama dalam memahami pengaruh kualitas pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pembiayaan murabahah dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian survey. Penelitian survey merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability sampling (sampel tidak acak) dengan metode stratified random sampling (sampel strata), sebanyak 100 responden. Variabel ini terdiri dari variabel dependen yaitu kepuasan nasabah (Y) dan variabel independen yaitu kualitas pembiayaan murabahah (X). data yang dikumpul dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, uji statistik dan uji hipotesis Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang sangat signifikan dan kuat terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. Dengan kontribusi sebesar 80,8%, kualitas pembiayaan murabahah terbukti menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan nasabah. Temuan ini memberikan landasan empiris yang kuat bagi manajemen bank untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pembiayaan murabahah sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan pada akhirnya mencapai keunggulan kompetitif dalam industri perbankan syariah.

Kata kunci: Bank Syariah Indonesia; Kepuasan Nasabah; Pembiayaan Murabahah; Pembiayaan Murabahah; Perbankan Syariah.

1. PENDAHULUAN

Perbankan syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu institusi yang mencerminkan perkembangan

tersebut. Salah satu produk yang mendapatkan perhatian besar dari masyarakat ialah akad murabahah. Akad ini merupakan suatu kontrak jual beli di mana pihak bank menjual barang kepada nasabah dengan harga yang disepakati lebih tinggi dibandingkan harga perolehan bank. Ini bertujuan guna menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap produk murabahah yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia. Kepuasan nasabah menjadi variabel krusial dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan, termasuk pada lembaga perbankan syariah.

Pembiayaan murabahah salah satu diantara produk pembiayaan syariah yang paling populer di Indonesia. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pada tahun 2020, pembiayaan murabahah mencapai 43,67% dari total pembiayaan syariah di Indonesia. Selain itu, survei yang dilaksanakan oleh OJK juga menunjukkan bahwasannya kepuasan nasabah terhadap pembiayaan syariah masih perlu ditingkatkan.

Bank sebagai institusi kepercayaan publik berfungsi sebagai perantara antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana untuk kegiatan produktif, khususnya di wilayah dengan keterbatasan modal. Sebagai institusi yang dipercaya masyarakat, bank tunduk pada regulasi dan ketentuan operasional yang lebih ketat dibandingkan dengan sektor komersial lainnya. Di Indonesia, persaingan antarbank semakin intensif, terbukti dari banyaknya bank milik pemerintah maupun swasta yang menawarkan berbagai produk perbankan dengan berbagai manfaat dan layanan yang beragam guna menarik minat nasabah untuk melakukan tabungan. Sebagai lembaga keuangan, bank tidak terlepas dari berbagai tantangan yang juga berpengaruh pada sektor korporasi. Oleh karenanya, peran bank dalam penyediaan jasa sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah.

Perbankan syariah di Indonesia telah mengalami perkembangan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir, dengan jumlah bank syariah dan nasabah yang terus meningkat. Salah satu produk yang populer di perbankan syariah ialah pembiayaan murabahah, yang merupakan jenis pembiayaan yang dipakai guna membiayai pembelian barang atau jasa dengan cara jual beli. Pembiayaan murabahah telah menjadi salah satu produk utama di Bank Syariah Indonesia, termasuk di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Watampone.

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwasannya kualitas layanan serta kepuasan nasabah mempunyai hubungan yang signifikan (Parasuraman et al., 1985). Namun, studi mengenai pengaruh kualitas pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah masih terbatas. memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di berbagai sektor, termasuk sektor keuangan. Misalnya, Penelitian oleh Ahmad dan Sadeghi (2017) mengemukakan bahwa dalam konteks pembiayaan syariah, nasabah yang merasakan kualitas

layanan yang tinggi cenderung merasa lebih puas dan loyal terhadap lembaga keuangan. Penelitian oleh Rahmawati Ratuloly (2023) semakin baik kualitas produk pembiayaan murabahah yang ditawarkan oleh Bank BSI, maka semakin tinggi kepuasan nasabah.

Studi ini mengkaji secara spesifik meneliti tentang pengaruh kualitas pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. Studi ini menerapkan metode analisis yang unik untuk menganalisis pengaruh kualitas pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah. Dengan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap perbankan syariah, Studi ini bisa memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan praktik perbankan syariah, terutama dalam memahami pengaruh kualitas pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, bahwasannya kualitas pembiayaan murabahah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di sektor perbankan syariah. Oleh karena itu, studi ini mempunyai tujuan guna mengetahui pengaruh kualitas pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. Studi ini diharapkan bisa memberikan kontribusi pada pengembangan teori dan praktik perbankan syariah, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pembiayaan murabahah dan kepuasan nasabah

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti yaitu: “Apakah kualitas pembiayaan murabahah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP. Watampone?”

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pembiayaan murabahah berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP. Watampone.

2. KAJIAN PUSTAKA

Kajian Penelitian Terdahulu

Temuan penelitian dapat dievaluasi dengan membandingkan hasil akhir penelitian dengan penelitian selanjutnya yang akan dilakukan peneliti. Adapun studi terdahulu yang sejenis dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

Penelitian ini dilakukan oleh Secilya Resti Kurniantik Tahun 2023 dengan berjudul “Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan, Prosedur Pembiayaan, Margin dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Pembiayaan Murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman”, Penelitian mempunyai tujuan guna menganalisis “Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan, Prosedur

Pembiayaan, Margin dan Kualitas Produk dalam Meningkatkan Pembiayaan Murabahah di BSI KCP Rembang Sudirman”. Metode penelitian yang dipakai ialah metode penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif dan alat bantu SPSS Versi 25. Sumber data yang dipakai yakni sumber data primer yang berasal dari penyebaran kuesioner, observasi dan data dari pihak bank. Hasil penelitian ini menunjukkan hampir 50% nasabah kurang puas terhadap faktor kualitas pelayanan di BSI KCP Rembang Sudirman. Rekomendasi untuk BSI KCP Rembang Sudirman yaitu dapat memperbaiki kualitas pelayanan dan produk. Manfaat penelitian ini adalah memberikan kontribusi bagi pengambilan keputusan strategik bagi pihak BSI KCP Rembang Sudirman untuk menarik minat nasabah sehingga pembiayaan murabahahnya juga akan meningkat di periode – periode berikutnya.

Penelitian ini dilakukan oleh Afriani Tahun 2024 dengan berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Produk Murabahah di Bank Syariah”, bertujuan untuk menilai dampak akad murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam program cicilan emas di Bank Syariah Indonesia. Metode penelitian yang dipakai ialah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dihimpun melalui teknik observasi, penyebaran kuesioner, serta dokumentasi. Temuan penelitian mengungkapkan bahwasannya akad murabahah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, variabel produk murabahah menjelaskan kontribusi sebesar 68,9% terhadap kepuasan nasabah.

Kajian Teoritis

Kualitas Pembiayaan Murabahah

Kualitas merujuk pada kemampuan suatu entitas dalam menyajikan layanan unggul yang melebihi standar yang ditawarkan oleh para pesaing. Aspek ini mempunyai peranan krusial karena pelayanan yang baik mampu membuat pelanggan tetap loyal dan berkomitmen untuk terus menggunakan produk atau layanan di masa depan. Sebagai contoh, mutu pelayanan yang prima dari Bank Syariah Indonesia dapat menciptakan kepuasan nasabah sehingga mereka terdorong untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan bank tersebut. Lebih lanjut, nasabah yang mengalami kepuasan cenderung memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain untuk menggunakan layanan dari bank syariah indonesia tersebut. Dengan demikian, fokus pada kualitas layanan yang baik dapat membantu bank syariah dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabahnya. Pembiayaan merupakan proses penyediaan dana atau instrumen keuangan yang setara, yang didasarkan pada kepercayaan antar pihak, guna mendukung pelaksanaan suatu kegiatan investasi yang telah direncanakan. Dalam mekanisme ini, pihak penerima pembiayaan diwajibkan untuk

mengembalikan dana atau instrumen tersebut dalam jangka waktu yang telah ditetapkan, disertai dengan kompensasi berupa imbal hasil atau keuntungan.

Murabahah merupakan suatu bentuk transaksi jual beli barang yang dilakukan dengan harga pokok ditambah margin keuntungan yang telah disepakati sebelumnya. Ciri khas dari murabahah adalah kewajiban penjual untuk menginformasikan kepada pembeli mengenai harga pokok produk serta secara transparan menyebutkan besaran keuntungan yang ditambahkan pada harga tersebut. Pelaksanaan murabahah dapat dilakukan melalui dua mekanisme, yaitu pembelian berdasarkan pesanan dan pembelian tanpa pesanan. Berbagai survei menunjukkan bahwa sebagian besar bank syariah, baik di Indonesia maupun di luar negeri, mengadopsi murabahah sebagai metode utama dalam pembiayaan mereka. Sistem murabahah menjadi pilihan utama dalam perbankan syariah karena menawarkan keuntungan yang pasti dan prosedur yang relatif sederhana, sehingga skema pembiayaan dengan murabahah menguasai antara 60% hingga 90% dari total pembiayaan pada lembaga perbankan syariah.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menjadi aspek krusial dalam dunia bisnis, khususnya pada sektor perbankan. Kotler dan Keller mendefinisikan kepuasan sebagai kondisi emosional yang timbul dari evaluasi individu terhadap perbandingan antara kinerja atau hasil suatu produk dengan ekspektasinya, yang dapat berupa perasaan senang atau kekecewaan. Sementara itu, menurut Ninik Rustanti, terdapat beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan nasabah, di antaranya adalah kualitas produk, harga produk, kualitas pelayanan, sikap konsumen terhadap produk, biaya yang dikeluarkan, serta kemudahan dalam memperoleh produk tersebut. Kepuasan nasabah adalah salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan suatu produk atau jasa. Hal ini mengacu pada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah setelah menggunakan produk atau jasa tersebut. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah adalah sejauh mana produk atau layanan dapat memenuhi, bahkan melampaui, ekspektasi yang dimiliki oleh nasabah. Apabila kinerja produk atau pelayanan sesuai dengan harapan konsumen, maka peluang nasabah untuk merasa puas menjadi lebih besar. Oleh karenanya, penyedia layanan mempunyai tanggung jawab untuk secara berkelanjutan meningkatkan kualitas produk atau jasa agar kepuasan nasabah dapat terus terjaga dengan optimal.

Hipotesis

Merujuk pada uraian latar belakang, tinjauan pustaka serta kerangka pikir di atas, maka bisa di rumuskan hipotesis yaitu:

H₁ : Berpengaruh positif signifikan Kualitas Pembiayaan Murabahah terhadap Kepuasan Nasabah.

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif ialah suatu pendekatan penelitian yang berakar pada filsafat positivisme, yang diterapkan guna mengkaji populasi atau sampel tertentu. Proses pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan instrumen penelitian, sementara analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik, dengan tujuan utama guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Jenis penelitian yang dipakai ialah penelitian survei, di mana survei tersebut memanfaatkan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Kuesioner ialah lembaran yang memuat sejumlah pertanyaan dengan format yang terstruktur serta baku.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BSI Kecamatan Watampone Kab. Bone Sulawesi Selatan. Pelaksanaan penelitian ini dimulai setelah diperolehnya surat rekomendasi resmi dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bone. Proses penelitian berlangsung selama satu bulan, yaitu dari tanggal 20 Juni 2025 hingga 20 Juli 2025.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti ialah nasabah bank BSI yang menggunakan pembiayaan murabahah di Watampone. Dimana jumlah nasabah di sebanyak 2.000 nasabah yang menggunakan pembiayaan murabahah di Bank BSI selama tahun terakhir. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang diterapkan ialah nonprobability sampling (sampel tidak acak), dengan metode stratified random sampling (pengambilan sampel strata). Hasil perhitungan menghasilkan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian ialah objek atau aspek yang menjadi fokus utama dalam suatu penelitian serta ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan guna menghimpun informasi terkait hal yang sedang dipelajari. Variabel-variabel pada studi ini diklasifikasikan menjadi 2 kategori, yakni:

- a) Variabel Independen : Kualitas Pembiayaan Murabahah (X)
- b) Variabel dependen : Kepuasan Nasabah (Y)

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data adalah cara yang di gunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kuesioner yang di pakai adalah angket di mana responden untuk mengisi sendiri.

Tabel 1. Keterangan Skala Ordinal.

Pernyataan	Skala
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

a. Teknik Analisis Pengumpulan Data

1) Uji Asumsi Klasik

- Uji Linearitas: Uji ini dimaksudkan guna mengetahui apakah terdapat hubungan linear yang signifikan antara variable independen (X) dengan variabel dependen (Y).
- Uji dengan ANOVA (Analysis of Variance): Membandingkan model linear dengan model non-linear. Bila nilai sig. pada Deviation from Linearity > 0.05 , maka bisa disimpulkan ada hubungan yang linear secara signifikan.

2) Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode statistik yang dikenal sebagai analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memodelkan hubungan antara satu variabel bebas (independen) dengan satu variabel terikat (dependen) melalui sebuah persamaan linear.

b) Uji Hipotesis Kausalitas

Uji hipotesis merupakan suatu prosedur pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data yang didapat dari eksperimen terkontrol maupun pengamatan. Pada penelitian ini, pengujian hipotesis kausalitas dilakukan dengan memakai koefisien determinasi (R^2) serta uji t secara parsial.

(1) Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien ini berada dalam rentang 0 hingga 1. Nilai yang rendah mengindikasikan bahwa variabel independen memberikan kontribusi yang sangat terbatas,

sedangkan nilai yang mendekati satu menandakan pengaruh variabel independen yang sangat signifikan terhadap variabel dependen.

(2) Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t mengukur seberapa jauh variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Tingkat signifikansi yang dipakai ialah 0,05 atau 5%. Pengambilan keputusan.

- (a) Bila $T_{Hitung} > T_{Tabel}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima (signifikan).
- (b) Bila $T_{Hitung} < T_{Tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak (tidak signifikan).

Atau

- (a) Bila nilai $Sig < 0,05$, maka H_0 ditolak serta H_1 diterima (signifikan).
- (b) Bila nilai $Sig > 0,05$, maka H_0 diterima serta H_1 ditolak (tidak signifikan).

4. HASIL PENELITIAN

Berikut ini merupakan karakteristik responden meliputi usia, jenis kelamin pekerjaan, lama menjadi nasabah pembiayaan murabahah BSI, dan jenis kebutuhan pembiayaan.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Penelitian ini melibatkan 100 responden dengan rentang usia 20-45 tahun. Distribusi usia menunjukkan dominasi kelompok usia muda, dimana 55% responden berusia 20-25 tahun dengan puncak pada usia 22 tahun sebanyak 23 responden (23%). Kelompok usia dewasa awal (26-35 tahun) mencakup 27% responden, sementara kelompok usia dewasa menengah (38-45 tahun) hanya 18% dari total sampel.

Pola distribusi menunjukkan penurunan bertahap jumlah responden seiring bertambahnya usia. Terdapat gap pada beberapa usia seperti 25, 31, 33, 36-37, dan 41 tahun yang tidak memiliki responden. Secara keseluruhan, 82% responden berada dalam rentang usia 20-35 tahun, menunjukkan bahwa sampel didominasi generasi muda hingga dewasa awal.

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi jenis kelamin responden dalam penelitian ini menunjukkan ketidakseimbangan gender, dimana responden perempuan mendominasi dengan 61 orang (61%) dibandingkan responden laki-laki sebanyak 39 orang (39%). Perbedaan ini mencapai 22 persen poin, menunjukkan representasi perempuan yang lebih tinggi dalam sampel penelitian.

Jumlah Responden berdasarkan Pekerjaan

Distribusi pekerjaan responden menunjukkan keragaman yang cukup merata dengan lima kategori utama. Pelajar/mahasiswa mendominasi dengan 28 responden (28%), diikuti oleh pegawai sebanyak 21 responden (21%). Kelompok IRT (Ibu Rumah Tangga) dan petani masing-masing memiliki representasi yang sama yaitu 19 responden (19%), sementara kategori lainnya mencakup 13 responden (13%).

Jumlah Responden berdasarkan Lama Menjadi Nasabah

Distribusi lama menjadi nasabah menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan nasabah dengan pengalaman menengah. Kelompok nasabah dengan durasi 1-3 tahun dan 4-6 tahun masing-masing memiliki proporsi yang sama yaitu 25 responden (25%), menunjukkan keseimbangan antara nasabah berpengalaman sedang dan cukup berpengalaman. Nasabah dengan pengalaman lebih dari 6 tahun berjumlah 12 responden (12%), sementara nasabah baru dengan durasi kurang dari 1 tahun hanya 4 responden (4%).

Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kebutuhan Pembiayaan

Distribusi jenis kebutuhan pembiayaan menunjukkan dominasi yang signifikan pada pembiayaan emas dengan 46 responden (46%), hampir setengah dari total sampel. Pembiayaan kendaraan bermotor menempati posisi kedua dengan 21 responden (21%), diikuti oleh pembiayaan rumah sebanyak 19 responden (19%). Pembiayaan tanah mencakup 13 responden (13%), sementara pembiayaan mobil memiliki proporsi terendah dengan 5 responden (5%).

Hasil Dan Pembahasan

Penelitian ini melibatkan 100 responden dengan rentang usia 20-45 tahun. Distribusi usia menunjukkan dominasi kelompok usia muda, dimana 55% responden berusia 20-25 tahun dengan puncak pada usia 22 tahun sebanyak 23 responden (23%). Kelompok usia dewasa awal (26-35 tahun) mencakup 27% responden, sementara kelompok usia dewasa menengah (38-45 tahun) hanya 18% dari total sampel. Data di kumpulkan melalui kuesioner dan di analisis menggunakan uji statistik seperti

Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah instrumen atau angket penelitian ini dapat dinyatakan valid atau tidak. Syarat dikatakannya valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Berdasarkan data uji coba yang telah diperoleh bahwa 100 responden atau sampel telah mengisi kuesioner penelitian ini. R tabel dari data yaitu sebesar 0,197 didapat dari rumus ($df = n-2$). semua instrumen variabel (X) atau variabel kualitas pembiayaan murabahah mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari pada r_{tabel} , jadi dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel kualitas pembiayaan murabahah dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk data penelitian.

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa semua instrumen variabel (Y) atau variabel kepuasan nasabah mempunyai r hitung yang lebih besar dari pada r tabel, jadi dapat disimpulkan bahwa instrumen variabel kepuasan nasabah dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk data penelitian.

Tabel

Uji Reabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana adanya konsistensi dan stabilitas hasil skala pengukuran. Hasil penelitian dikatakan *reliable* apabila terdapat kesamaan data waktu yang berbeda, sehingga untuk mengukur suatu kuesioner dapat digunakan teknik *cronback alpha*, dimana suatu instrumen dapat dinyatakan reliabel jika nilai yang didapat dalam *cronback alpha* $> 0,60$. Berdasarkan data yang telah diperoleh bahwa ada 16 pertanyaan atau kuesioner yang telah diisi oleh setiap responden. Berdasarkan hasil uji reabilitas pada tabel di atas maka dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel lebih besar dari 0,60 sehingga dapat diinterpretasikan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan reliabel atau handal.

Uji Linearitas

Uji linearitas ini menggunakan bantuan SPSS 2.5 yang bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Apabila nilai probabilitas $\leq 0,05$ maka dapat diartikan hubungan antar variabel adalah linier.
- 2) Apabila nilai probabilitas $> 0,05$ maka dapat diartikan hubungan antar variabel tidak linier:

Berdasarkan nilai Signifikansi *Linearity* sebesar 0.000. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan fungsional linear yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y, karena nilai *Linearity* lebih kecil dari 0.05 atau $0.000 \leq 0.05$.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah teknik untuk mengetahui apakah ada hubungan antara variabel bebas dalam model regresi. Data dianggap baik jika tidak ada hubungan antara variabel bebas. Hal ini dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Data dianggap memiliki multikolinearitas jika nilai *tolerance* $\leq 0,10$ dan nilai VIF ≥ 10 . Sebaliknya, jika nilai *tolerance* $\geq 0,10$ dan nilai VIF ≤ 10 , apabila data tidak memiliki multikolinearitas maka data dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diketahui nilai *tolerance* dari kedua variabel $> 0,1$ ($1,000 > 0,1$) dan nilai VIF < 10 ($1,000 < 10$). Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi

multikolinearitas antara variabel kualitas pembiayaan murabahah dan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Watampone.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah teknik untuk menguji apakah varian residual sama dalam semua pengamatan model regresi linier. Model regresi dianggap baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, model regresi linier tidak valid sebagai alat prediksi. Pengujian ini dapat dilakukan dengan uji Glejser, di mana jika nilai signifikansi $> 0,05$, data tidak memiliki heteroskedastisitas, dan jika nilai signifikansi $< 0,05$, data memiliki heteroskedastisitas.

Berdasarkan nilai signifikansi variabel kualitas pembiayaan murabahah ($0,256 > 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi pada model tersebut dan siap digunakan untuk bahan pengujian uji regresi.

Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah metode analisis data yang digunakan untuk menguji apakah terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisis ini juga bertujuan untuk mengamati pengaruh signifikan atau tidak signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan nilai F hitung = 413.028 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,00 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel atau dengan kata lain ada pengaruh antara variabel kualitas pembiayaan murabahah (X) terhadap variabel keputusan nasabah (Y) maka, model persamaan yang diperoleh adalah baik (*good of fit*).

Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi mengukur seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 dan 1. Nilai rendah menandakan kontribusi variabel bebas yang sangat terbatas, sedangkan nilai yang mendekati 1 menunjukkan pengaruh yang sangat baik dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Berdasarkan nilai R square = 0,808 sehingga dapat diinterpretasikan bahwa variabel kualitas pembiayaan murabahah memberi pengaruh sebesar 80,8% terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Watampone, sedangkan 19,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel di luar model yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil

Berdasarkan hasil analisis maka akan dilakukan pembahasan yang memberikan informasi yang lebih rinci terkait hasil penelitian serta bagaimana pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel lainnya. Variabel independen atau bebas pada penelitian ini yaitu

kualitas pembiayaan murabahah (X), sedangkan variabel dependen atau terikat pada penelitian ini yaitu kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Watampone (Y). Pengujian hipotesis antar variabel independen dan variabel dependen dilakukan melalui hasil analisis SPSS. Selanjutnya dilakukan pembahasan terkait hipotesis yang telah diajukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pembiayaan murabahah (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan pembiayaan murabahah memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah di lembaga perbankan syariah.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pembiayaan murabahah memberikan kontribusi sebesar 80,8% terhadap kepuasan nasabah. Angka ini mengindikasikan bahwa variabel kualitas pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah. Dengan kata lain, hampir 81% dari tingkat kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kualitas pembiayaan murabahah yang diberikan oleh bank, hal ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh beberapa faktor, termasuk kualitas layanan, kesesuaian harapan, dan nilai persepsi yang terdapat dalam kajian teori dan penelitian terdahulu.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi strategis yang penting bagi manajemen Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. Dengan kontribusi kualitas pembiayaan murabahah sebesar 80,8% terhadap kepuasan nasabah, manajemen perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan pembiayaan murabahah sebagai prioritas utama dalam strategi peningkatan kepuasan nasabah.

Beberapa area yang perlu mendapat perhatian khusus meliputi peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam memahami dan menjelaskan produk murabahah, standarisasi proses pelayanan untuk memastikan konsistensi kualitas, pengembangan sistem informasi yang mendukung transparansi dan efisiensi proses, serta penguatan aspek kepatuhan syariah dalam setiap tahapan pembiayaan murabahah.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa bank syariah perlu meningkatkan kualitas pembiayaan murabahah untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Beberapa implikasi manajerial yang dapat dilakukan adalah, Meningkatkan Transparansi, meningkatkan kualitas jasa, meningkatkan keadilan dan meningkatkan fleksibilitas, dengan ini bank syariah dapat meningkatkan kepuasan Nasabah.

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang sangat signifikan dan kuat terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Watampone. Dengan kontribusi sebesar 80,8%, kualitas pembiayaan murabahah terbukti menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan nasabah. Temuan ini memberikan landasan empiris yang kuat bagi manajemen bank untuk memprioritaskan peningkatan kualitas pembiayaan murabahah sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan pada akhirnya mencapai keunggulan kompetitif dalam industri perbankan syariah.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, berikut adalah beberapa saran yang dapat diimplementasikan oleh bank syariah dan pihak terkait:

Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Watampone

Bank Syariah Indonesia KCP Watampone disarankan untuk mengembangkan program pelatihan berkelanjutan yang komprehensif bagi seluruh staff yang terlibat dalam proses pembiayaan murabahah, dengan fokus pada peningkatan pemahaman tentang prinsip-prinsip syariah, teknik *customer service excellence*, dan kemampuan komunikasi dalam menjelaskan produk kepada nasabah dengan cara yang mudah dipahami dan sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Bagi Nasabah Bank Syariah

Nasabah disarankan untuk secara proaktif meningkatkan literasi keuangan syariah mereka melalui partisipasi dalam program edukasi yang diselenggarakan oleh bank, lembaga keuangan syariah lainnya, atau organisasi masyarakat yang fokus pada ekonomi syariah, agar mereka dapat memahami dengan baik hak dan kewajiban dalam akad murabahah serta dapat mengevaluasi kualitas layanan yang diterima dengan lebih objektif.

Bagi Regulator dan OJK

Regulator disarankan untuk mengembangkan regulasi khusus yang mengatur standar minimum kualitas layanan pembiayaan murabahah di industri perbankan syariah, termasuk penetapan *key performance indicators* (KPI) yang dapat digunakan untuk mengukur dan membandingkan kualitas layanan antar bank syariah secara objektif dan konsisten. OJK juga disarankan untuk memperkuat program edukasi dan literasi keuangan syariah kepada masyarakat melalui kampanye nasional yang sistematis dan berkelanjutan serta mengembangkan mekanisme perlindungan konsumen yang lebih efektif melalui sistem penyelesaian sengketa yang cepat, adil, dan mudah diakses oleh nasabah.

Implikasi

Temuan dari penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting, baik bagi praktisi di industri perbankan syariah maupun bagi pengambil kebijakan:

Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Watampone

Investasi dalam peningkatan kualitas pembiayaan murabahah akan memberikan return yang sangat signifikan dalam bentuk peningkatan kepuasan nasabah, loyalitas, dan pada akhirnya profitabilitas bank. Bank Syariah Indonesia KCP Watampone harus memprioritaskan alokasi sumber daya untuk aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pembiayaan murabahah dibandingkan dengan inisiatif lainnya, karena dampaknya terhadap kepuasan nasabah sangat besar dan terukur.

Bagi Nasabah Bank Syariah

Bank harus memprioritaskan alokasi sumber daya untuk aspek-aspek yang berkaitan dengan kualitas pembiayaan murabahah dibandingkan dengan inisiatif lainnya, karena dampaknya terhadap kepuasan nasabah sangat besar dan terukur. Implikasi ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki posisi yang kuat untuk mendapatkan layanan berkualitas tinggi, sekaligus memiliki tanggung jawab untuk berpartisipasi aktif dalam proses evaluasi dan perbaikan layanan melalui *feedback* yang konstruktif.

Bagi Regulator dan OJK

Temuan penelitian mengimplikasikan bahwa kualitas layanan pembiayaan murabahah memiliki peran yang sangat strategis dalam kesehatan dan sustainabilitas industri perbankan syariah, sehingga regulator perlu mempertimbangkan aspek kualitas layanan sebagai salah satu indikator utama dalam penilaian kinerja dan tingkat kesehatan bank syariah. Implikasi regulasi dari penelitian ini adalah perlunya pengembangan *framework* pengawasan yang lebih komprehensif yang tidak hanya fokus pada aspek prudensial dan kepatuhan syariah, tetapi juga pada *customer satisfaction* dan kualitas layanan sebagai indikator *leading* untuk *sustainability* jangka panjang industri perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, A. (2023). *Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan nasabah, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan di KSPPS BMT Dana Mentari Muhammadiyah Pasar Pon Purwokerto Barat* [Skripsi].
- Ayub, M. (2007). *Understanding Islamic finance*. John Wiley & Sons.
- Bank Indonesia. (2020). *Statistik perbankan syariah Indonesia*. Bank Indonesia.
- Fadjriansyah, A., Setianingsih, W. E., & Rusdiyanto, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan Islami dan brand image terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Jember. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(1), 149–158. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i1.2665>
- Irawan, J. (2015). Peranan pembiayaan produktif pada PT Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pembantu Duri dalam meningkatkan perekonomian warga non-Muslim menurut aspek ekonomi Islam. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Karim, A. A. (2014). *Bank Islam: Analisis fiqh dan keuangan*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kumar, V., Dixit, A., Javalgi, R. G., & Dass, M. (2018). From market driven to market driving. *European Journal of Marketing*, 52(1/2), 237–256. <https://doi.org/10.1108/EJM-04-2017-0210>
- Kurniantik, S. R. (2023). *Pengaruh faktor kualitas pelayanan, prosedur pembiayaan, margin, dan kualitas produk dalam meningkatkan pembiayaan murabahah di BSI KCP Rembang* [Skripsi]. Universitas Islam Sultan Agung. <http://repository.unissula.ac.id/17594/>
- Lobubun, M. (2023). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Sentani. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2), 141–148. <https://doi.org/10.55049/jeb.v15i2.280>
- Lubis, T. W. (2024). Analisis kepuasan nasabah terhadap produk murabahah di bank syariah. *JoSES: Journal of Sharia Economics Scholar*, 2(2), 135–138.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Survei nasional tentang perbankan syariah*. OJK.
- Patimbangi, A. (2022). *Metode penelitian kuantitatif* (Cet. 1). Lembang Ladang Kata.
- Qodarillah, S., Junaedi, D., & Endaryono, B. T. (2021). Pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 1(2), 1–17. <https://doi.org/10.47467/elmal.v1i2.312>
- Satria, F., & Astarini, D. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dimediasi oleh kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 1911–1924. <https://doi.org/10.25105/jet.v3i1.16124>
- Susanti, I. (2023). Pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan nasabah bank syariah di Garut. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 1(2), 38–44. <https://doi.org/10.62070/persya.v1i2.12>
- Syafi'i, M. (2015). *Manajemen pemasaran dalam perspektif Islam*. PT RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.