E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Pengaruh Pengungkapan *Syariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah

Maya Zilfia[1], Esti Alfiah[2], Desi Isnaini[3]
[1]UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, mayauinfas@gmail.com
[2]UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, esti@mail.uinfasbengkulu.ac.id
[3]UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, desi_isnaini@mail.uinfasbengkulu.ac.id

Abstrak

Prinsip-Prinsip Syariah. *Syariah compliance* merupakan salah satu pilar utama dalam perbankan syariah dan menjadi pembeda utama terhadap perbankan konvensional. Namun hingga saat ini masih terdapat banyak keraguan khususnya dikalangan pengguna jasa perbankan mengenai kesesuaian penerapan dari *syariah compliance,* yang akan berdampak terhadap ketidaksesuaian antara harapan dengan hasil yang didapat oleh nasabah bank syariah yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah itu sendiri. Dari latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui bagaimana mekanisme pelaksanaan *syariah compliance* dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Seluma? Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan mekanisme pelaksanaan syariah compliance dan mengetahui tingkat pengaruh pengungkapan *Syariah Compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Seluma. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah mixed method. Penentuan sampel menggunakan teknik Accidental Sampling untuk menjawab rumusan masalah pertama dan masalah kedua, berdasarkan perhitungan rumus slovin ditentukan jumlah sampel 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Teknik uji dan analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas data, regresi linier sederhana dengan, uji t dan Koefisien determinasi (R2) menggunakan SPSS 17. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bank BSI KCP Seluma telah menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan sangat baik dan memiliki ciri khas dalam mekanisme penerapannya. Hal ini dinilai dari lima prinsip transaksi syariah yaitu persaudaraan (Ukhuwah), keadilan („adalah), kemaslahatan (maslahah), keseimbangan (tawazun), dan universalisme (syumuliyah). Berdasarkan perhitungan uji t menyimpulkan bahwa syariah compliance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BSI KCP Seluma dengan koefisien determinasi (R2) sebesar 0.560 atau 56%.

Kata Kunci: *Syariah Compliance*, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah, BSI KCP Seluma, *Mixed Method*, Regresi Linier Sederhana

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana ataupun kedua-duanya. Di Indonesia terbagi menjadi dalam tiga jenis lembaga keuangan bank, yaitu bank sentral, bank umum, dan bank pengkreditan rakyat (BPR). Bank umum merupkan bank yang melakukan aktivitas scara konvensional dan syariah, yang kegiatannya memberikan pembayaran. Perbankan syariah menunjukan perkembangan di Indonesia dari tahun ke tahun. Perbankan syariah menunjukkan perkembangan di Indonesia dari tahun ke tahun. Dari data Otoritas Jasa Keuangan, terlihat kemajuan perbankan syariah dari tahun ke tahun. Statistik Perbankan Syariah menunjukkan tahun 2018, terdapat 1.875 Kantor Bank Umum Syariah dan 354 Kantor Unit Usaha Syariah yang tersebar di seluruh Indonesia. Pada tahun 2018, aset bank syariah tumbuh 12,5% menjadi Rp477.327 triliun dibandingkan tahun 2017 sebesar Rp424.181 triliun. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang mempercayai Bank Syariah sebagai tempat menyimpan dana.

Eksistensi perbankan syariah menjadi semakin kokoh dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Syariah. Hal ini juga didukung oleh adanya sejumlah Peraturan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Bank Indonesia (PBI) dan lebih teknis lagi berupa Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) yang secara khusus menjadi dasar bagi kelembagaan, operasional kegiatan usaha, dan produk perbankan syariah, seperti PBI No.7/46/PBI/2005 tentang akad penghimpunan dan penyaluran dana bagi bank yang melaksasnakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dan PBI No.8/4/PBI/2006 tentang pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi bank umum. Mengenai produk sudah jelas bahwa di bank syariah memiliki keunggulan di banding produk bank konvensional ditinjau dari segi prinsip yang digunakan dan variasi produk yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan nyata dari para nasabah dan calon nasabahnya. Sangat penting dan wajib untuk menjadi perhatian adalah bahwa perbankan syariah sebagai lembaga keuangan eksistensinya sangat membutuhkan adanya kepercayaan dari masyarakat. Untuk itu diperlukan adanya upaya secara berkesinambungan dari bank syariah untuk melaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam segala jenis kegiatan operasionalnya. Hal tersebut juga merupakan salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah. Pilar kepatuhan syariah atau *syariah compliance* inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan *(syari"ah, sharia atau shariah)* berarti hukum islam dan *compliance* adalah pemenuhan.

Secara logika apabila *syariah compliance* tersebut dilaksankan dengan optimal niscaya masyarakat merasa puas serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan syariah dapat dipertahankan bahkan mungkin ditingkatkan. Hal demikian sangat penting karena kegiatan usaha dibidang keuangan atau pembiayaan pada hakikatnya sangat dipengaruhi pada adanya kepercayaan oleh masyarakat. Kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Keuangan Syariah juga berawal dari kepuasan nasabah, dari kepuasan itulah harapan yang diinginkan oleh nasabah bisa tercapai. Untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah, diperlukan pengawasan syariah yang dalam hal ini diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam operasionalnya dengan melaksanakan fatwa-fatwa yang sudah dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Pemerintah telah mengeluarkan dua undang-undang yang memposisikan Dewan Pengawas Syariah secara strategis untuk memastikan kepatuhan akan prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah, yaitu Undang-undang No. 40 tahun 2007 tentang perseroan terbatas dan juga pada Undang-undang No 21 Tahun 2008 Pasal 32.

Namun demikian, peran DPS ini belum optimal sehingga menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas kepatuhan syariah dan pengembangan produk. Permasalahan tersebut semakin bertambah ketika anggota DPS merangkap sekaligus sebagai anggota DPS di institusi lembaga keuangan yang lain dengan jumlah kantor cabang yang mencapai puluhan unit. Selain itu, tidak sedikit dari anggota DPS yang merangkap sebagai Dewan Syariah Nasional (DSN) dan memiliki kesibukan sebagai dosen di beberapa perguruan tinggi serta menjadi pengurus di beberapa organisasi kemasyarakatan. Penelitian lain dilakukan oleh Anggy Ferryta Permata Andayani, dengan judul penelitian "Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut". Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh *Good Corporate Governance* dan *shariah compliance* secara simultan. Semakin baik *Good Corporate Governance* dan *shariah compliance* (kepatuhan *shariah)* maka semakin meningkat pula kepuasan nasabah *Syariah compliance* diartikan sebagai ketaatan bank syariah terhadap prinsip prinsip syariah, dimana bank syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khusunya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam. Menurut syafi'i yang menjadi pemenuhan prinsip-prinsip

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

syariah antara lain persaudaraan (*ukhuwah)* keadilan *('adalah*), kemaslahatan *(maslahah),* keseimbangan *(tawazun*), *universalisme (syumuliyah*).

Kepuasan Nasabah merupakan aset yang sangat penting sebuah perbankan, karena mempertahankan nasabah lebih sulit dari pada mencari nasabah yang baru. Hal ini dikarenakan seorang nasabah lama yang puas akan mempengaruhi calon nasabah, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah dan sebaliknya. Selain itu nasabah yang puas dapat tetap bertahan sehingga bisa terciptanya loyalitas pada perbankan yang kemudian dapat menurunkan biaya-biaya yang dibutuhkan untuk mencari nasabah baru. Alasan peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh pengungkapan *syariah compliance* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank syariah adalah untuk menganalisis dan menguji pengaruh mekanisme pelaksanaan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah bank syariah sehingga menjawab permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya. Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan keuangan, sudah sepatutnya bank syariah selalu mengutamakan kepuasan nasabahnya. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih jauh pula mengenai pengaruh *syariah compliance* yang dituangkan dalam penelitian dengan judul "Pengaruh Pengungkapan *Syariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah" (Studi Pada Bank Syariah di BSI KCP Seluma).

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan *mixed method*. Menurut Sugiyono *mixed method* adalah penelitian yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif dalam satu penelitian. Tujuannya adalah untuk mendapatkan data yang jauh lebih komprehensif, valid, reliable, dan objektif dibandingkan hanya menggunakan satu pendekatan. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampelnya dengan cara menggunakan teknik *Accidental Sampling.* Menurut Sugiyono *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara di BSI KCP Seluma, mekanisme pelaksanaan *syariah compliance* di BSI KCP Seluma mengacu pada pedoman dan standar yang ditetapkan oleh BSI Pusat yang diawasi secara ketat oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) tingkat nasional. *Syariah compliance* atau kepatuhan syariah merupakan salah satu elemen fundamental yang membedakan bank syariah dari bank konvensional. *syariah compliance* didefinisikan sebagai pemenuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam keseluruhan operasional bank yang mencakup produk, jasa, akad, dan kegiatan usaha bank. Dalam konteks ini, mekanisme pelaksanaan *syariah compliance* di BSI KCP Seluma dapat diidentifikasi dan dianalisis melalui empat aspek utama sebagai berikut.

1. Aspek Kesesuaian Akad dan Produk dengan Prinsip Syariah

Aspek pertama dan paling mendasar dari pelaksanaan *syariah compliance* di BSI KCP Seluma adalah kesesuaian akad dan produk dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Seluruh produk yang ditawarkan oleh BSI KCP Seluma telah mendapatkan persetujuan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) tingkat pusat dan sesuai dengan fatwa yang dikeluarkan oleh DSN-MUI. Hal ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang mewajibkan setiap produk bank syariah untuk mendapatkan opini syariah dari DPS sebelum dipasarkan kepada masyarakat.

Produk-produk simpanan di BSI KCP Seluma menggunakan dua jenis akad utama, yaitu akad *wadiah* dan akad *mudharabah.* Akad *wadiah* (titipan) diterapkan pada produk

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

tabungan yang bersifat amanah, di mana bank berperan sebagai pemegang titipan (*yad amanah*) yang tidak diwajibkan memberikan imbal hasil, namun dapat memberikan bonus yang bersifat sukarela (*athaya*). Sementara akad *mudharabah* (bagi hasil) diterapkan pada produk tabungan dan deposito, di mana nasabah berperan sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan bank sebagai pengelola dana (*mudharib*) dengan nisbah bagi hasil yang telah disepakati di awal akad.

Adapun untuk produk pembiayaan, BSI KCP Seluma menggunakan tiga jenis akad utama, yaitu: (1) akad *murabahah* (jual beli) yang diterapkan pada pembiayaan konsumtif seperti pembiayaan kendaraan bermotor dan kepemilikan rumah; (2) akad *musyarakah* (kemitraan/bagi hasil) yang digunakan pada pembiayaan modal kerja dan investasi usaha; serta (3) akad *ijarah* (sewa) yang diterapkan pada pembiayaan berbasis manfaat. Seluruh akad tersebut terbebas dari unsur *riba* (tambahan yang diharamkan), *maisir* (perjudian/spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan), sebagaimana dilarang secara tegas dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 275 dan 278.

Berdasarkan data hasil kuesioner, butir pernyataan X.1 ("Akad yang digunakan sesuai prinsip syariah") memperoleh nilai r hitung sebesar 0,712 dan butir X.2 ("Tidak ada unsur riba dalam produk/layanan bank") memperoleh nilai r hitung sebesar 0,689, keduanya valid dan mencerminkan persepsi positif nasabah terhadap kesesuaian akad yang diterapkan BSI KCP Seluma. Rata-rata skor keseluruhan variabel *syariah compliance* sebesar 39,42 dari skor maksimal 50 menunjukkan bahwa nasabah menilai pelaksanaan kepatuhan syariah bank dalam kategori baik.

2. Aspek Pengawasan Internal dan Pelaporan Kepatuhan Syariah

Aspek kedua dari mekanisme *syariah compliance* di BSI KCP Seluma adalah sistem pengawasan internal dan pelaporan kepatuhan syariah yang terstruktur. Pengawasan ini dilaksanakan secara berjenjang mulai dari tingkat kantor cabang pembantu hingga DPS di tingkat pusat. Secara regulasi, keberadaan DPS pada setiap bank syariah diwajibkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 32, yang menetapkan bahwa DPS bertugas memberikan nasihat dan saran kepada direksi serta mengawasi kegiatan bank agar sesuai dengan prinsip syariah.

Dalam praktiknya, BSI KCP Seluma secara rutin menyampaikan laporan kegiatan operasional kepada Satuan Kerja Kepatuhan (SKK) di tingkat cabang induk. Laporan ini mencakup seluruh transaksi, akad yang digunakan, pengelolaan dana, dan penanganan pengaduan nasabah. Selanjutnya, SKK meneruskan laporan tersebut kepada DPS BSI Pusat untuk ditelaah dan dievaluasi kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip syariah. Mekanisme pelaporan ini sejalan dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, yang mewajibkan bank untuk memiliki direktur kepatuhan dan satuan kerja kepatuhan yang independen.

Setiap potensi penyimpangan dari prinsip syariah yang terdeteksi dalam operasional BSI KCP Seluma wajib segera dilaporkan dan dikoreksi. Hal ini menciptakan mekanisme *checks and balances* yang kuat dalam memastikan akuntabilitas syariah secara berkelanjutan. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa item X.3 ("Bank memiliki Dewan Pengawas Syariah yang aktif") memperoleh nilai r hitung tertinggi di antara seluruh item variabel X, yaitu sebesar 0,741, yang mengindikasikan bahwa keberadaan DPS yang aktif merupakan indikator *syariah compliance* yang paling kuat dipersepsikan oleh nasabah BSI KCP Seluma.

3. Aspek Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Aspek ketiga yang mendukung pelaksanaan *syariah compliance* di BSI KCP Seluma adalah pengembangan kompetensi sumber daya manusia (SDM) melalui

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

pelatihan dan sosialisasi syariah secara berkala. Menurut Muttohharah, SDM yang kompeten dalam bidang syariah merupakan prasyarat mutlak bagi terciptanya layanan perbankan syariah yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

Pegawai BSI KCP Seluma secara rutin mengikuti program pelatihan yang mencakup materi-materi seperti: fiqih muamalah dan akad-akad syariah, pemahaman fatwa DSN-MUI, etika pelayanan berbasis nilai Islam, serta prosedur penanganan pengaduan nasabah sesuai prinsip syariah. Program pelatihan ini dirancang untuk memastikan bahwa setiap petugas *frontliner* mampu memberikan penjelasan yang komprehensif, akurat, dan mudah dipahami oleh nasabah mengenai karakteristik produk dan layanan berbasis syariah yang ditawarkan bank.

Kompetensi SDM yang baik secara langsung berkontribusi pada kualitas komunikasi antara bank dan nasabah terkait aspek syariah. Hal ini tecermin dalam item kuesioner X.8 ("Bank menyampaikan informasi kepatuhan syariah secara terbuka") yang memperoleh nilai r hitung sebesar 0,714, dan item Y.3 ("Bank memberikan informasi yang jelas tentang produknya") yang memperoleh nilai r hitung sebesar 0,743 — tertinggi di antara seluruh item variabel kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa transparansi informasi syariah oleh SDM yang kompeten merupakan faktor kunci pembentuk kepuasan nasabah BSI KCP Seluma.

4. Aspek Penerapan Lingkungan Kerja Islami

Aspek keempat dari pelaksanaan *syariah compliance* di BSI KCP Seluma adalah penerapan budaya dan lingkungan kerja yang mencerminkan nilai-nilai Islam secara menyeluruh. Dimensi ini mencakup tata kelola berpakaian yang menutup aurat, etika pelayanan yang berlandaskan akhlak Islam (*akhlaqul karimah*), pelaksanaan ibadah wajib selama jam kerja, serta penerapan kultur organisasi yang menjunjung tinggi nilai kejujuran (*shiddiq*), amanah *(amanah*), kecerdasan (*fathonah*), dan komunikatif (*tabligh*) dalam setiap interaksi dengan nasabah.

Lingkungan kerja Islami ini tidak sekadar bersifat simbolik, melainkan menjadi representasi nyata dari komitmen institusional BSI KCP Seluma terhadap nilai-nilai syariah dalam dimensi yang holistik. Nasabah yang berinteraksi langsung dengan petugas bank merasakan perbedaan suasana dan etika pelayanan dibandingkan dengan bank konvensional. Hal ini terbukti dari item kuesioner X.6 ("Lingkungan kerja bank mencerminkan nilai Islam") yang mendapat respons valid dengan r hitung 0,655, menunjukkan bahwa nasabah mampu merasakan dan menilai dimensi lingkungan kerja Islami sebagai bagian dari *syariah compliance*

Secara keseluruhan, mekanisme pelaksanaan *syariah compliance* di BSI KCP Seluma telah berjalan dengan baik dan sistematis. Nilai rata-rata skor variabel *syariah compliance* sebesar 39,42 dari skor maksimal 50 (atau setara dengan 78,84%) menunjukkan bahwa nasabah memberikan penilaian yang positif terhadap pelaksanaan kepatuhan syariah di BSI KCP Seluma. Angka ini mengonfirmasi bahwa BSI KCP Seluma telah berhasil mengimplementasikan lima prinsip dasar syariah *compliance* sebagaimana dirumuskan oleh para ahli, yaitu: ukhuwah (persaudaraan), ‘adalah (keadilan), maslahah (kemaslahatan), tawazun (keseimbangan), dan syumuliyah (universalisme) secara konsisten dalam operasional sehari-hari.

D. Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BSI KCP Seluma

1. Pengaruh *Syariah Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana melalui program SPSS, diperoleh temuan statistik yang secara konsisten menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *syariah*

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

compliance terhadap variabel kepuasan nasabah BSI KCP Seluma. Berikut adalah pembahasan komprehensif atas seluruh temuan statistik tersebut.

a) Gambaran Deskriptif Variabel Penelitian

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel *Syariah Compliance* (X) memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 39,42 dengan nilai minimum 25 dan maksimum 50 dari skala skor total 10 item pernyataan dengan rentang skor 1–5 (skala Likert). Nilai rata-rata 39,42 dari skor ideal 50 ini setara dengan 78,84%, yang berada dalam kategori **baik**. Artinya, secara umum nasabah BSI KCP Seluma mempersepsikan bahwa bank telah melaksanakan kepatuhan syariah dengan baik.

Variabel Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai rata-rata sebesar 36,18 dengan nilai minimum 22 dan maksimum 45. Nilai rata-rata 36,18 dari skor ideal 50 ini setara dengan 72,36%, yang juga berada dalam kategori baik. Ini mengindikasikan bahwa mayoritas nasabah BSI KCP Seluma merasa puas dengan layanan yang diterima. Variasi nilai dari minimum ke maksimum pada kedua variabel menunjukkan adanya heterogenitas persepsi nasabah, yang menjadi dasar yang sahih untuk melakukan analisis pengaruh.

b) Persamaan Regresi Linier Sederhana: Y = 9,412 + 0,681X

Hasil analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan: **Y = 9,412 + 0,681X.** Persamaan ini memiliki makna yang kaya dan multidimensional dalam menjelaskan hubungan antara *syariah compliance* dengan kepuasan nasabah BSI KCP Seluma.

Pertama, nilai konstanta (a) = 9,412 menunjukkan bahwa tanpa adanya kontribusi variabel *Syariah Compliance* (X = 0), kepuasan nasabah (Y) masih memiliki nilai dasar sebesar 9,412. Nilai ini mencerminkan adanya faktor-faktor lain di luar variabel penelitian yang secara inheren membentuk kepuasan nasabah, seperti citra merek BSI sebagai bank syariah nasional terbesar, lokasi yang strategis, serta kemudahan akses layanan digital.

Kedua, nilai koefisien regresi (b) = 0,681 merupakan inti dari temuan penelitian ini. Koefisien ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada nilai *Syariah Compliance* (X) akan secara konsisten meningkatkan nilai Kepuasan Nasabah (Y) sebesar 0,681 satuan, dengan asumsi variabel lain bersifat konstan (ceteris paribus). Tanda positif pada koefisien ini membuktikan secara matematis bahwa hubungan antara syariah compliance dan kepuasan nasabah bersifat searah: semakin tinggi kualitas pelaksanaan *syariah compliance,* semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Koefisien regresi sebesar 0,681 yang cukup besar ini memiliki implikasi praktis yang penting: peningkatan *syariah compliance* bukan hanya berpengaruh secara statistik, tetapi juga bermakna secara substansial. Artinya, investasi BSI KCP Seluma dalam meningkatkan standar kepatuhan syariah — baik melalui pelatihan SDM, transparansi informasi, maupun pengawasan yang lebih ketat akan memberikan dampak nyata dan terukur pada peningkatan kepuasan nasabah.

c) Uji Signifikansi: t Hitung = 12,385 (t Tabel = 1,984; Sig. = 0,000)

Hasil uji t (uji parsial) menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,385, jauh melampaui nilai t tabel sebesar 1,984 (df = 98, $\alpha/2 = 0{,}025$), dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 yang lebih kecil dari batas toleransi $\alpha = 0{,}05$. Berdasarkan kriteria pengujian hipotesis yang berlaku, maka H_0 ("*Syariah Compliance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah") ditolak dan H_1 ("*Syariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah") diterima.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Nilai t hitung sebesar 12,385 tergolong sangat besar, bahkan jauh melebihi angka t tabel 1,984. Perbedaan yang sangat signifikan ini menunjukkan bahwa pengaruh *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah bukan merupakan kebetulan statistik (random variation), melainkan mencerminkan hubungan kausal yang kuat dan konsisten. Nilai signifikansi 0,000 (yang dalam praktik SPSS dibulatkan dari nilai yang sangat mendekati nol) memperkuat kesimpulan bahwa kemungkinan hasil ini terjadi secara kebetulan adalah sangat kecil — kurang dari 0,1%.

Dengan demikian, hipotesis penelitian yang berbunyi "*Syariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Seluma" terbukti secara empiris dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Temuan ini secara tegas menjawab rumusan masalah kedua penelitian ini.

d) Koefisien Determinasi (R^2): Kontribusi Syariah Compliance sebesar 56,0%

Nilai koefisien determinasi R^2 sebesar 0,560 atau 56,0% merupakan salah satu temuan yang paling bermakna dalam penelitian ini. Angka ini menunjukkan bahwa variabel *Syariah Compliance* (X) mampu menjelaskan sebesar 56,0% variasi yang terjadi pada variabel Kepuasan Nasabah (Y) di BSI KCP Seluma. Dengan kata lain, lebih dari separuh pembentukan kepuasan nasabah BSI KCP Seluma secara langsung ditentukan oleh seberapa baik bank tersebut melaksanakan dan mengkomunikasikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.

Nilai R^2 sebesar 56,0% untuk model dengan satu variabel prediktor tergolong substansial. Sebagai perbandingan, penelitian-penelitian di bidang pemasaran dan perbankan umumnya menganggap R^2 di atas 30% sudah cukup kuat untuk model satu prediktor. Ini menegaskan bahwa syariah compliance bukan sekadar atribut tambahan yang bersifat simbolis, melainkan merupakan inti dari proposisi nilai (*value proposition*) yang ditawarkan BSI KCP Seluma kepada nasabahnya.

Sisa sebesar 44,0% variasi kepuasan nasabah dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model penelitian ini. Variabel-variabel tersebut dapat mencakup kualitas layanan (diukur dengan model *CARTER Compliance, Assurance, Reliability,Tangibilit, Empathy, Responsiveness*), kepercayaan nasabah (trust), kemudahan akses layanan digital (*digital banking experience*), reputasi merek BSI, serta faktor-faktor sosio-demografis nasabah. Hal ini membuka peluang bagi penelitian lanjutan yang lebih komprehensif.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang signifikan terhadap pemahaman mengenai peran *syariah compliance* dalam membentuk kepuasan nasabah pada institusi perbankan syariah, khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Seluma. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa *syariah compliance* bukan sekadar kewajiban regulatif yang bersifat formalitas, melainkan merupakan instrumen strategis yang secara substansial memengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah. Dari aspek mekanisme pelaksanaan, BSI KCP Seluma telah mengimplementasikan *syariah compliance* secara komprehensif melalui empat dimensi utama: (1) kesesuaian akad dan produk dengan prinsip syariah, (2) pengawasan internal dan pelaporan kepatuhan syariah, (3) pengembangan kompetensi sumber daya manusia, dan (4) penerapan lingkungan kerja Islami. Keempat dimensi ini berjalan secara sinergis dan saling menguatkan dalam menciptakan ekosistem perbankan yang benar-benar mencerminkan nilai-nilai syariah Islam. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kepatuhan syariah tidak dapat diwujudkan secara parsial, melainkan memerlukan pendekatan holistik yang mencakup aspek struktural, operasional, dan kultural.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Temuan statistik yang menunjukkan pengaruh positif dan signifikan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah (t hitung = 12,385 > t tabel = 1,984; p = 0,000 < 0,05; R^2 = 0,560) memiliki implikasi teoretis dan praktis yang penting. Secara teoretis, temuan ini memperkuat teori kepuasan pelanggan (*customer satisfaction theory*) dari Kotler dan Keller (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan terbentuk dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks perbankan syariah, *syariah compliance* menjadi komponen kinerja yang sangat krusial karena nasabah memiliki harapan tinggi terhadap kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip Islam. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 56,0% menunjukkan bahwa lebih dari separuh variasi kepuasan nasabah BSI KCP Seluma dapat dijelaskan oleh variabel *syariah compliance*. Angka ini tergolong substansial untuk model regresi dengan satu prediktor, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2019) bahwa R^2 di atas 30% sudah dianggap memiliki pengaruh yang kuat. Sisa 44,0% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kualitas layanan model CARTER (*Compliance, Assurance, Reliability, Tangibility, Empathy, Responsiveness*), kepercayaan nasabah (*trust*), pengalaman perbankan digital (*digital banking experience*), dan reputasi merek BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia.

Analisis mendalam terhadap mekanisme transmisi pengaruh mengidentifikasi tiga jalur utama. *Pertama*, mekanisme *religious assurance* (jaminan religius) — nasabah memperoleh ketenangan batin (*peace of mind*) karena yakin aktivitas keuangannya sesuai dengan ketentuan syariah. Ketenangan batin ini merupakan bentuk kepuasan yang bersifat psikologis-spiritual dan sangat bernilai bagi nasabah Muslim. *Kedua*, mekanisme *trust building* (pembangunan kepercayaan) — keberadaan DPS yang aktif dan transparansi informasi kepatuhan syariah secara bersama-sama membangun kepercayaan nasabah terhadap integritas institusional BSI KCP Seluma, yang mendorong loyalitas jangka panjang. *Ketiga*, mekanisme *service quality enhancement* (peningkatan kualitas layanan) — implementasi *syariah compliance* yang baik, khususnya dalam aspek etika pelayanan, penanganan pengaduan, dan kompetensi SDM, secara langsung meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan nasabah secara fungsional.

Temuan penelitian ini sejalan dengan dan memperkuat beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian Andayani menemukan bahwa *syariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Ngunut, dengan kontribusi yang substansial dalam membentuk loyalitas nasabah jangka panjang. Demikian pula penelitian Anjur Perkasa Alam pada BSI Cabang Stabat yang mengonfirmasi bahwa nasabah dengan persepsi kepatuhan syariah yang lebih tinggi secara konsisten melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Selain itu, temuan ini juga didukung oleh konsep *Islamic Customer Value* yang menegaskan bahwa nasabah Muslim mengevaluasi layanan bank syariah berdasarkan nilai utilitarian (fungsi dan manfaat), nilai religius (kesesuaian dengan syariah), dan nilai komunal (kontribusi terhadap kesejahteraan umat Islam).

Penelitian ini juga memperkuat temuan Al Kausar (2022) yang menunjukkan bahwa *syariah compliance* dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, serta sejalan dengan Oktapiani dan Anggraini yang menemukan bahwa *syariah compliance* berkontribusi signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui variabel intervening kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini memberikan bukti empiris tambahan yang memperkuat konsensus akademik bahwa kepatuhan syariah merupakan determinan kunci kepuasan nasabah dalam industri perbankan syariah di Indonesia. Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa implikasi praktis bagi manajemen BSI KCP Seluma maupun industri perbankan syariah secara umum. *Pertama*, peningkatan kualitas *syariah compliance* harus diprioritaskan sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan dan mempertahankan nasabah, mengingat kontribusinya yang

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

substansial (56,0%) terhadap pembentukan kepuasan. *Kedua*, investasi dalam pengembangan kompetensi SDM mengenai fiqih muamalah dan akad-akad syariah perlu ditingkatkan secara berkelanjutan, karena kompetensi ini secara langsung memengaruhi kualitas komunikasi dan pelayanan kepada nasabah. *Ketiga*, transparansi informasi kepatuhan syariah perlu ditingkatkan melalui berbagai kanal komunikasi — baik media cetak, digital, maupun tatap muka — agar nasabah memiliki akses yang mudah terhadap informasi mengenai kepatuhan syariah bank, yang pada akhirnya akan memperkuat kepercayaan dan kepuasan nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme pelaksanaan *Syariah Compliance* pada BSI KCP Seluma telah berjalan dengan baik dan mengacu pada pedoman yang ditetapkan oleh DPS BSI Pusat serta fatwa DSN-MUI. Pelaksanaan tersebut mencakup empat aspek utama, yaitu: (a) kesesuaian akad dan produk dengan prinsip syariah, yang terbebas dari unsur riba, *maisir*, dan *gharar*; (b) pengawasan internal melalui pelaporan berkala kepada Satuan Kerja Kepatuhan; (c) pengembangan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan syariah secara rutin; dan (d) penerapan lingkungan kerja yang mencerminkan nilai-nilai Islam. Secara keseluruhan, nasabah memberikan penilaian yang positif terhadap pelaksanaan *syariah compliance* di BSI KCP Seluma dengan nilai rata-rata skor sebesar 39,42 dari skor maksimal 50.
2. *Syariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Seluma. Hal ini dibuktikan dari hasil uji t yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,385 > t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga hipotesis H_1 diterima. Berdasarkan persamaan regresi Y = 9,412 + 0,681X, setiap peningkatan satu satuan *Syariah Compliance* akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,681 satuan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,560 menunjukkan bahwa *Syariah Compliance* berkontribusi sebesar 56,0% dalam menjelaskan variasi Kepuasan Nasabah BSI KCP Seluma, sedangkan 44,0% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Antonio, Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan* (Jakarta: Tazkia Institute, 2021)

Abu bakar, Rifai, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Suka Press, 2021)

Arsyad, Lincolin, dan Soeratno, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2018)

Atmajaya, Elda Unike, dkk., *'Kepatuhan Syariah (Syariah Compliance) Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah'*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2.1 (2022), 133–143

Adrian, Sutedi, *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2019)

Al Kausar *'Pengaruh Syariah Compliance Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022)

Ali, Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2020)

Andayani, Anggy Ferryta Permata, *'Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance dan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut',* (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, 2016)

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Arianto Arabi, "*Konsep Persaudaraan Dalam Pandangan Islam Dan Budha"*. Jurnal Usuluddin, Vol 1 No 1 (2021)102-129

Aswami, *'Konseptualisasi Teori Maslahah'*, Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum, (2021), 312–327

Ayu Okta *"Pengaruh Relationship Marketing , Comporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua".* Jurnal Ilmiah dan Ekonomi Islam 8, no. 03 (2022)

Bank Indonesia, '*Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum'* (diakses 23 Mei 2024)

Bank Syariah Indonesia, *'Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia'*, Jurnal Alfabeta, 8.3 (2022), 2501

El Qori, Dani, *'Mekanisme Pengawasan Dewan Pengawas Syariah Terhadap Bank Pembangunan Daerah (BPD) Daerah Istimewa Yogyakarta'*, Jurnal Studi Keislaman, 1.1 (2023)

Fairul, Firatasya Fitrihindika, dan Lili Puspita Sari, *'The Influence of Sharia Compliance, Service Quality, and Promotion on E-Loyalty of Bank Jago Syariah Customers',* Jurnal Kne Social Sciences (2024), 241

Fauzi, Abu Amar, *'Mengukur Pengaruh Kualitas Layanan Model CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah Indonesia',* Journal of Business and Banking, (2022), 301–314

Fauziah, Nurlan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Parepare: Pilar Utama, 2019)

Hasibuan, Ahmad Fauzul Hakim, *'Kualitas Pelayanan Model Carter Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe Dengan Pendekatan SEM-PLS',* el-Amwal: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 6.1 (2023), 58–82

Hendri Wijaya, dkk., *'Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta',* Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen, 3.3 (2021), 417–426

Kadir*, Statistika Terapan: Konsep, Contoh dan Analisis Data Dengan SPSS/Lisrel Dalam Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017)

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2019)

Marthon, Said Sa'ad, *Ekonomi Islam di Tengah Krisis Ekonomi Global* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2021)

Muhammad, *Manajemen Keuangan Syariah* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2024)

Mulazid, Ade Sofyan, *'Pelaksanaan Sharia Compliance pada Bank Syariah'*, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, 2016)

Murti, Sunarti, *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2022)

Musri, A. Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media, 2018)

Nareswari, Nayen Nabila, *'Pengaruh Shariah Compliance, Kualitas Produk, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi: Studi Pada Nasabah Bank Jateng Syariah KCPS Magelang'*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Salatiga, 2023)

Ningsih, S. W., dan N. Sari, *'Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Nisbah Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Meulaboh'*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam, 2.2 (2021), 131–14

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Noor, Ruslan Abdul Ghofur, *Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam da n Format Keadilan Ekonomi di Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2023)

Nurjannah, Alfira, Heri Junaidi, dan Chandra Zaki Maulana, *'Pengaruh Shariah Compliance dan Spiritual Marketing terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palembang Sudirman'*, Al-Maal: Journal of Islamic Economics and Banking, 4.2 (2023), 203–216

Oktapiani, Ade Ayu, dan Tuti Anggraini, *'Pengaruh Relationship Marketing, Corporate Image, dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening',* Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI), 8.3 (2022), 3432–3433

Sriyani, Endang, Nidaul Hasannah, dan Ubaedul Mustofa, *'The Role of Sharia Compliance In Online Shop Applications In Improving Consumer's Trust'*, Iqtishadia: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 15.2 (2022), 309–324

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019)

Sunarto, Ridwan*, Pengantar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2019)

Sutanto, Herry, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2023)

Tifani, Widiya, *'Pengaruh Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Malang Soetta Dengan Penggunaan Layanan Perbankan Digital Sebagai Variabel Mediasi'*, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2022)

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018)

Tjiptono, Fandi, Pemasaran Jasa (Malang: Bayu Media, 2025)

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Perbankan Syariah*