

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Pembiayaan Murabahah Terhadap Kepuasan Nasabah

Anshoriyah Rohman

Asisten Admin BNI 46 Jakarta Pusat

Email: firlana12@gmail.com

Abstract

The success and failure of a bank is determined by how the bank can provide satisfaction to its customers. There are several concept to built customer satisfaction, among others, the concept of marketing, the concept of quality, the concept of service quality and so forth. Various attempts by banking companies to survive after of this prolonged crisis in the face of intense competition with other banking companies. Customer satisfaction of the customer is the most important form of service for every banking, because with the satisfaction of the customer we can know the evaluation of all products offered to the customer. One of the product offered is murabahah financing which is often used by customers in every banking. The result of the research at Bank Muamalat Branch Sragen is murabahah banking sevice in Bank Muamalat Branch Sragen in accordance with Islamic Shari'a and the influence of murabahah financing services to customer satisfaction in Bank Muamalat Branch Sragen.

Keyword: *Murabahah*, Customer Satisfaction, Shari'a Bank

Abstrak

Kesuksesan dan kegagalan suatu perbankan ditentukan oleh bagaimana perbankan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Ada beberapa konsep untuk membangun kepuasan nasabah antara lain, konsep pemasaran, konsep kualitas dan mutu, konsep kualitas pelayanan dan lain sebagainya. Berbagai upaya dilakukan perusahaan perbankan untuk tetap bertahan hidup (*survive*) di masa setelah krisis yang berkepanjangan ini dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan perusahaan-perusahaan perbankan lainnya. Kepuasan nasabah merupakan suatu bentuk pelayanan yang paling penting bagi setiap perbankan, karena dengan kepuasan nasabah tersebut kita dapat mengetahui evaluasi dari seluruh produk yang ditawarkan kepada nasabah. Salah satu produk yang ditawarkan yaitu pembiayaan murabahah yang sering digunakan jasanya oleh nasabah disetiap perbankan. Adapun hasil dari penelitian di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen adalah Pelayanan pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen sesuai dengan

syariat Islam dan adanya pengaruh pelayanan pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen.

Kata Kunci: Murabahah, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah

Pendahuluan

Pembiayaan dengan menggunakan akad *Murabahah* masih menjadi pilihan favorit bank syariah di Indonesia. Hal ini dapat dilihat pada data statistic Perbankan Syariah Bank Indonesia yang menunjukkan lebih dari setengah pembiayaan yang disalurkan bank syariah merupakan pembiayaan berbasis akad *murabahah*. Disetiap perbankan harus memiliki 5 standar dalam mengukur kepuasan nasabah⁷⁷ yaitu, 1) Keandalan, 2) Daya Tanggap, 3) Jaminan, 4) Bukti Langsung, 5) Empati, dan dapat diketahui kepuasan nasabah juga dari beberapa produk yang dikonsumsi oleh nasabah tersebut. Kepuasan nasabah dapat ditemukan jikalau produk yang ditawarkan memiliki karakteristik barang yang dapat memuaskan nasabah terhadap produk tersebut. Maka dari itu factor yang menjadikan suatu produk dapat memuaskan nasabahnya dari karakteristik barang yang baik dan pelayanan yang baik dari para karyawan di perbankan tersebut.⁷⁸

Perbankan syariah adalah salah satu dari Lembaga Keuangan yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam, untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan kehidupan yang lebih baik dalam perekonomian.⁷⁹ Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Bank syariah adalah Pembiayaan *Murabahah* yaitu suatu bentuk jual beli dengan adanya komisi atau suatu bentuk penjualan barang dengan harga awal ditambah dengan keuntungan yang telah disepakati.⁸⁰

Bank Muamalat adalah Bank syariah pertama yang muncul di Indonesia yakni, pada tahun 1992 setelah adanya Undang-Undang tentang perbankan No 7 tahun

⁷⁷ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.18-19

⁷⁸ Fandy Tjiptono, Ph.D, *Service Management*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2012), p.105-106.

⁷⁹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskriptif dan Ilustrasi*, edisi kedua, cetakan keempat, (Jakarta: Penerbit Ekonsia, 2003). p. 37.

⁸⁰ سعيد الدين محمد الكبي، المعاملات المالية المعاصرة، (بيروت: المكتب الإسلامي، 2002)، ص 5

1992.⁸¹ Adapun cabang dari Bank Muamalat Indonesia ini tersebar diseluruh penjuru Indonesia, salah satunya yaitu di Sragen Jawa Tengah, yang telah berdiri selama 3 tahun dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya yang telah mencapai 3317 nasabah. Bank Muamalat juga sangat menjaga reputasi masyarakat dengan menyediakan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya.

Maka penelitian ini bertujuan mengetahui factor pelayanan apa yang mempengaruhi kepuasan nasabah, dan seberapa jauh factor pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen tahun 2013-2014. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan jenis kuantitatif eksploratif. Dalam mengumpulkan data tentang Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk mendapatkan data- data tentang pengaruh pelayanan di pembiayaan Murabahah terhadap kepuasan nasabah penulis menggunakan metode angket dengan mengambil sampel sebanyak 23 orang dari keseluruhan nasabah murabahah 2013-2014 yang berjumlah 154 orang sebagai populasi. Pengujian tingkat Pengaruh Pelayanan di Pembiayaan Murabahah terhadap Kepuasan Nasabah dengan menggunakan teknik regresi linier berganda.

Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan ekonomi secara langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan manusia dengan mempromosikan produk ataupun jasa.⁸² Dapat diartikan juga sebagai kegiatan yang berusaha untuk mencapai kepuasan dan keinginan yang berbeda-beda, seperti yang diperintahkan oleh Allah SWT dalam memberikan pelayanan yang baik dalam QS.Al-Qashash: 77. Dalam ayat ini dijelaskan bahwa kita diperintahkan untuk mencari apa yang telah dianugerahkan Allah kepada kita (akhirat) dan dengan tidak melupakan kebahagiaan di dunia dan selalu berbuat baik kepada sesama manusia serta tidak merusak apa yang ada di muka bumi ini.⁸³ Barang produksi adalah salah satu dari produk yang ditawarkan oleh suatu

⁸¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001). p.25-26.

⁸² حسين بن عبد الله الوطيان، *معجم مصطلحات الصناعة والأعمال*، (الرياض: مكتبة العبيكان، 2001)، ص. 214.

⁸³ القشيري، *تفسير القشيري*، د.ن. السنة، ص. 72.

perbankan yang berupa barang konsumsi ataupun jasa untuk memenuhi kepuasan para nasabah.⁸⁴

Kepuasan Nasabah

Menurut *Kotler* menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya.⁸⁵ Menurut Mawardi arti kepuasan mencakup 3 aspek, yaitu: *Pertama*, kepuasan tertinggi yaitu ketika merasa puas terhadap apa yang diterima ketika didunia dan menjauhkan diri dari segala sesuatu yang melenakan *Kedua*, kepuasan yang sedang yaitu ketika seseorang merasa cukup dengan apa yang telah dicapainya dan tidak mengharapkan lebih dari apa yang telah diraihinya. *Ketiga*, kepuasan yang paling rendah yaitu ketika seseorang mentolerir rasa puasnya terhadap apa yang didapatnya, karena ini masih berada antara kecintaan dan ketakutan dengan duniawi.

Maka dari itu, segala sesuatu yang ditawarkan oleh sebuah perbankan selalu berhubungan dengan kepuasan nasabahnya, karena kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah. Nasabah yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi dengan perbankan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, dan sebaliknya nasabah yang tidak puas akan meninggalkan perbankan tersebut. Standar kepuasan nasabah dapat diukur⁸⁶ dengan :

- a. Keandalan, yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sebagaimana yang telah dijanjikan secara akurat.
- b. Daya Tanggap, yaitu dimensi kualitas pelayanan yang menitik beratkan pada kemampuan untuk menghargai kepercayaan dan kerahasiaan.
- c. Jaminan, yaitu, keinginan untuk membantu nasabah menyediakan pelayanan yang dibutuhkan.

⁸⁴ Fandy Tjiptono, *Service Management Menuju Layan Prima*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2011). h.54-55.

⁸⁵Samuel, Hatane. *.Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Merek*. (Surabaya: Fakultas Ekonomi Universitas Petra Surabaya, 2005)

⁸⁶ Ibid, h. 18-19

- d. Bukti langsung, yaitu dimensi pelayanan yang menitikberatkan pada elemen-elemen yang mewakili pelayanan secara fisik
- e. Empati, yaitu aspek yang menekankan nasabah sebagai seorang individu.

Metode untuk mengevaluasi tingkatan atau ukuran kepuasan nasabah atas suatu pelayanan adalah dengan cara sebagai berikut:⁸⁷ (1). Sistem keluhan dan saran, yaitu setiap perbankan yang berorientasi bagi nasabahnya perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan oleh nasabah adalah kotak saran, menyediakan saluran telepon khusus dan lain-lain. (2). Survei kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode survey, baik melalui telepon maupun wawancara pribadi.

Metode Penelitian Pengaruh Pelayanan

Jumlah seluruh nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen dalam pembiayaan Murabahah adalah 154 orang, dan peneliti mengambil sampel dalam penelitian ini sebanyak 23 orang yaitu 15% dari populasi nasabah tersebut. Metode yang digunakan untuk mendapat data-data yang akurat dari Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen adalah dokumentasi, wawancara dengan karyawan dan direktur Bank Muamalat dan dengan menyebarkan angket kepada sampel nasabah pembiayaan murabahah.

Untuk teknik analisis dari angket yang telah disebar kepada seluruh sampel nasabah adalah dengan beberapa teknik yaitu:⁸⁸

- a. Uji Validitas, adalah tes yang digunakan untuk mengetahui ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur.
- b. Uji Reabilitas, adalah tes yang digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

⁸⁷ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008), h.24-25.

⁸⁸ Purbayu Budi Santosa, *Analisis Statistik dengan Ms Excel dan SPSS*, Cetakan pertama (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2005), h. 247- 254.

Analisis yang digunakan adalah dengan statistic regresi linier berganda dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh yang diberikan oleh pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dengan rumus ;

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_1$$

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Bilangan Konstanta

b₁, b₂, b₃, b₄, b₅ = Koefisien Regresi

X₁, X₂, X₃, X₄, X₅ = pelayanan terhadap kepuasan nasabah

e₁ = variable error

Dari rumus diatas adanya 5 uji analisis untuk mendapatkan data dan hasil yang akurat, yaitu:

- 1) Uji Hipotesis
- 2) Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Multikolinieritas
 - b. Uji Heteroskedastisitas
 - c. Uji Normalitas
 - d. Uji Linieritas
 - e. Uji Autokorelasi

Analisis Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Kepuasan Nasabah

1. Bank Muamalat Indonesia

Munculnya Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 24 Rabiul Awwal 1412 atau bertepatan dengan 1 Nopember 1990, dan memulai kegiatannya pada tanggal 1 Mei 1991. Setelah berjalan sekitar 2 tahun yaitu pada tanggal 24 Oktober 1993, Bank Muamalat memiliki wewenang untuk melakukan transaksi pertukaran asing,

maka dari itu mulailah dikenal Bank pertama yang berasaskan syariat islam dalam pelayanan dan produk yang ditawarkannya.⁸⁹

Pada saat ini Bank Muamalat telah membuka 48 cabang di daerah Jawa Timur, Bali dan Nusa Tenggara. Dan untuk membuktikan bahwa bank muamalat adalah bank syariah dengan menjanjikan dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah bukan hanya berlandaskan syariat islam tetapi juga menyeluruh keseluruhan lapisan masyarakat.⁹⁰

2. Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen

Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen berdiri pada tanggal 29 Oktober 2010. Perkembangan Bank Muamalat Cabang Pembantu sangat memuaskan karena dapat bersaing dengan Bank Konvensional lainnya, dan krisis keuangan adalah salah satu kejadian yang sangat menyedihkan dan tak kan terlupakan dalam sejarah perekonomian, tetapi bank muamalat masih sanggup berdiri hingga saat ini dan mendapatkan pengakuan dari berbagai kalangan.⁹¹ Bank Muamalat tidak pernah membiayai kegiatan nasabah kecuali yang sesuai dengan syariat islam, dan harus mendapat persetujuan dari Dewan Pengawas Syariah.⁹²

Bank Muamalat Cabang Sragen terletak di Jalan Sukowati No 133 Sragen Jawa Tengah (0271-8823199) dan pertama kali memulai aktivitasnya pada tanggal 27 Oktober 2010. Sedangkan letak geografisnya yaitu : Barat = BNI, Timur = Bank Mega, Selatan = Indomaret, Utara = Jalan Raya Sukowati dan rumah penduduk

Aktivitas pada Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen adalah kegiatan harian, mingguan, dan tahunan, yaitu dimulai pada hari senini sampai hari jumat dengan hari libur yaitu hari sabtu dan ahad.⁹³ Ada beberapa hal yang biasanya diikuti karyawan bank muamalat, yaitu berdoa sebelum memulai aktivitas, pengajian tiap dua minggu sekali, pengajian besar tiap bulannya di kantor cabang, buka puasa bersama dan tahajud bersama di bulan Ramadhan. Dan beberapa kemudahan yang didapat di Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen yaitu,

⁸⁹ نشرة لبنك المعاملات فرع سراغين، الطبعة 12، 2014.

⁹⁰ نفس المرجع، 2014.

⁹¹ Wawancara dengan Direktur Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen 10 Juni 2014, jam 10 pagi.

⁹² Ibid, 10 Juni 2014

⁹³ Ibid, 10 Juni 2014

Majalah Islam, Internet, Seragam resmi karyawan, tempat istirahat yang nyaman bagi karyawan dan nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Pembant Sragen adalah sebagai berikut:

- a. Penghimpunan Dana. Antara lain: Tabungan Mudharabah, Dana Talangan Haji, Wadiah, Wadiah Yad Dhamanah
 - b. Penyaluran Dana. Meliputi: KPR, Murabahah, Mudharabah
3. Analisis data dan penyelesaiannya

Standarisasi pelayanan dilihat dari pengukuran kepuasan pelanggan yaitu: Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Langsung, Empati. Adapun nasabah Bank Muamalat dalam pembiayaan Murabahah berjumlah 154 orang dan diambil sampel sebanyak 23 orang.⁹⁴ Dengan 12 orang nasabah berjenis kelamin laki-laki dan 11 orang berjenis kelamin perempuan. Data yang didapat dari hasil wawancara dengan Direktur Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen dianalisis dengan uji validitas, uji realibilitas, dan uji Asumsi Klasik menggunakan SPSS 17.00. hasil dari analisis tersebut adalah sebagai berikut:

Coefficients*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.136	1.172		.116	.909
Reliability	.285	.069	.376	4.136	.001
Responsiveness	.125	.059	.188	2.125	.049
Assurance	.194	.076	.171	2.574	.020
Tangibles	.493	.098	.385	5.040	.000
Emphaty	.451	.125	.260	3.601	.002

*Dependent Variable: Satisfaction

⁹⁴ Ibid, 10 Juni 2014

Penutup

Dari penjelesan di atas, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut: (1). Berdasarkan dari nilai SPSS 17.00 dari standar pengukuran pelayanan Bank Muamalat Cabang Pembantu Sragen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan Murabahah. (2). Variabel pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah bukti langsung yaitu dimensi pelayanan yang menitikberatkan pada elemen-elemen yang mewakili pelayanan secara fisik. Dengan nilai t hitung lebih kecil dari α yaitu ($0,000 < 0,005$) dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ($5,040 < 1,714$). (3). Adanya pengaruh pelayanan di pembiayaan Murabahah terhadap kepuasan nasabah dengan pengujian hipotesis sebagai berikut: dilihat dari nilai F hitung sebesar 70,617 lebih besar dari F table (2,93) dan nilai t hitung dari variable Kehandalan (0,001), Ketanggapan (0,049), Jaminan (0,020), Bukti Fisik (0,000), dan Komunikasi (0,002), lebih kecil dari α 0,005 dan dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima atau semua variable memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Daftar Pustaka

المصادر باللغة العربية

- إرثيد، محمور عبد الكريم أحمد . 2001. *الشامل في معاملات وعمليات المصارف الإسلامية*. الأردن: دار الففانس.
- جرجاني، علي بن محمد. 1988. *كتاب التعريفات*. بيروت: دار الكتب العلمية.
- حقي، إبراهيم بن محمد. دون السنة. *القناعة مفهومها منافعها الطريق إليها*.
- داغي، الدكتور علي محيي الدين علي القرعة. 2001. *بحوث في فقه المعاملات المالية المعاصرة*. بيروت: دار البشائر الإسلامية.
- زيلي، أ.د.وهبة. 2002. *المعاملات المالية المعاصرة*. بيروت: دار الفكر.
- سميرة، عطيرة. دون السنة. *تأثير الجودة على تقديم الخدمات المصرفية في البنوك التجارية في الجزائر*، رسالة الالكتروني، الجزائر.
- قرطبي، أبو الوليد محمد بن أحمد محمد بن أحمد بن رشد. 1995. *بداية المجتهد ونهاية المقتصد*، الطبعة الأولى، الجزء الأول. بيروت: دار الفكرى.
- قشيري، تفسير القشيري، د.ن. السنة.
- محمد الكبي، سعيد الدين. 2002. *المعاملات المالية المعاصرة*. بيروت: المكتب الإسلامي.
- وطبان، حسين بن عبد الله. 2001. *معجم مصطلحات الصناعة والأعمال*. الرياض: مكتبة العبيكان.

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1997. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1*. Jakarta: PT.Prenhalindo.
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2002. *Prilaku Konsumen*. Bandung: PT. Eresco.
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rivai, Veithzal et al. 2012. *Islamic Banking and Finance*. Yogyakarta: BPFPE.
- Santosa, Purbayu Budi. 2005. *Analisis Statistik dengan Ms Excel dan SPSS*, Cetakan pertama. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sudarsono, Heri. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskriptif dan Ilustrasi*, Edisi kedua. Cetakan ke-empat. Jakarta: Penerbit Ekonsia.
- Sugiyono, 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan kedelapan, (Bandung: Penerbit Alfabeta.
- _____ 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan kedua. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Suliyanto. 2005. *Analisis Data dalam Aplikasi Pemasaran*,. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, Johanes. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy . 2012. *Service Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- _____,2002. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

