

Analisis Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah

Gio Almando, Fadilla Auliya, Ziqry Melinda, Syahrani Hariyanto,
Khairinnisah Putri, Weny Levia Anggraini

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah. Murabahah merupakan salah satu akad pembiayaan yang paling banyak digunakan dalam perbankan syariah karena memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memperoleh barang yang dibutuhkan melalui mekanisme jual beli dengan penambahan margin keuntungan yang telah disepakati. Kejelasan harga pokok, transparansi margin, serta kepastian pembayaran menjadikan akad murabahah sebagai produk unggulan perbankan syariah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 30 nasabah pengguna pembiayaan murabahah. Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif, uji reliabilitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan murabahah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien determinasi sebesar 88,9%.

Kata Kunci: murabahah, pembiayaan syariah, kepuasan nasabah, perbankan syariah, akad jual beli

Abstract

This study aims to analyze the effect of murabahah financing on customer satisfaction in Islamic banking. Murabahah is one of the most widely used financing contracts in Islamic banking because it facilitates customers in obtaining goods through a sale and purchase mechanism with an agreed profit margin. Transparency in pricing, profit margins, and payment terms makes murabahah one of the flagship products of Islamic banks. This study employed a quantitative approach involving 30 customers who used murabahah financing products. Data were analyzed using descriptive statistics, reliability testing, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination. The results indicate that murabahah financing has a

positive and significant effect on customer satisfaction with a coefficient of determination of 88.9%.

Keywords: murabahah, Islamic financing, customer satisfaction, Islamic banking, sale contract

A. PENDAHULUAN

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Salah satu karakteristik utama perbankan syariah adalah tidak menggunakan sistem bunga dalam aktivitas pembiayaannya, melainkan menggunakan berbagai akad yang sesuai dengan ketentuan syariah. Salah satu akad yang paling banyak digunakan dalam praktik perbankan syariah adalah akad murabahah.

Murabahah merupakan akad jual beli yang dilakukan dengan menyebutkan harga perolehan barang dan margin keuntungan yang disepakati antara penjual dan pembeli. Dalam praktik perbankan syariah, bank membeli barang yang dibutuhkan nasabah kemudian menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga yang telah ditambahkan margin keuntungan sesuai kesepakatan.

Tingginya penggunaan pembiayaan murabahah menunjukkan bahwa akad ini memiliki tingkat penerimaan yang baik di kalangan masyarakat. Kejelasan harga, kepastian cicilan, dan transparansi transaksi menjadi beberapa faktor yang membuat murabahah lebih diminati dibandingkan produk pembiayaan lainnya. Selain itu, murabahah juga memberikan rasa aman bagi nasabah karena seluruh ketentuan transaksi telah disepakati sejak awal akad.

Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator keberhasilan perbankan syariah dalam memberikan layanan yang berkualitas. Nasabah yang merasa puas terhadap produk dan layanan yang diterima cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi terhadap bank. Oleh karena itu, penting bagi bank syariah untuk memastikan bahwa produk pembiayaan murabahah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh pembiayaan murabahah terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah.

B. KAJIAN TEORI

Pembiayaan Murabahah

Murabahah merupakan akad jual beli di mana penjual menyebutkan harga pokok barang dan keuntungan yang diambil kepada pembeli. Dalam perbankan syariah, murabahah digunakan sebagai instrumen pembiayaan yang memungkinkan nasabah memperoleh barang yang dibutuhkan tanpa harus menyediakan dana secara tunai pada saat transaksi.

Pembiayaan murabahah memiliki karakteristik utama berupa keterbukaan informasi mengenai harga pokok dan margin keuntungan. Hal ini menjadikan transaksi lebih transparan dan sesuai dengan prinsip keadilan dalam Islam. Nasabah mengetahui secara pasti jumlah kewajiban yang harus dibayarkan selama masa pembiayaan.

Murabahah banyak digunakan untuk pembiayaan konsumtif maupun produktif seperti pembelian kendaraan, rumah, peralatan usaha, dan kebutuhan lainnya. Fleksibilitas penggunaan menjadikan murabahah sebagai produk yang paling dominan dalam portofolio pembiayaan bank syariah.

Penerapan akad murabahah yang sesuai dengan prinsip syariah dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah sekaligus mendukung perkembangan industri keuangan syariah secara berkelanjutan.

Indikator Pembiayaan Murabahah

1. Transparansi harga pokok barang.
2. Kejelasan margin keuntungan.
3. Kemudahan proses pembiayaan.
4. Kepastian jadwal pembayaran.
5. Kesesuaian dengan prinsip syariah.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan menjadi faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Nasabah yang puas akan lebih cenderung menggunakan kembali produk yang sama, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta memiliki loyalitas yang tinggi terhadap lembaga keuangan. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan nasabah berpindah ke lembaga lain yang dianggap lebih mampu memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam konteks perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan tetapi juga oleh kesesuaian produk dengan prinsip syariah. Oleh karena itu, aspek kepatuhan syariah menjadi bagian penting dalam membentuk kepuasan nasabah.

Semakin baik kualitas produk pembiayaan murabahah yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Indikator Kepuasan Nasabah

1. Kepuasan terhadap produk pembiayaan.
2. Kepuasan terhadap pelayanan bank.
3. Kepercayaan terhadap bank syariah.
4. Loyalitas nasabah.
5. Kesiediaan merekomendasikan produk.

Hipotesis Penelitian

H₁: Pembiayaan murabahah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

H₀: Pembiayaan murabahah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Variabel independen adalah Pembiayaan Murabahah (X), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Nasabah (Y). Populasi penelitian terdiri dari nasabah pengguna pembiayaan murabahah pada bank syariah dengan jumlah responden sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner menggunakan skala Likert 1–5. Analisis data dilakukan

menggunakan statistik deskriptif, uji reliabilitas, korelasi Pearson, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 1. Descriptive Statistics

Variabel	N	Mean	Std. Deviation
Pembiayaan Murabahah (X)	30	4,54	0,25
Kepuasan Nasabah (Y)	30	4,60	0,22

Penjelasan

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel pembiayaan murabahah memiliki nilai rata-rata sebesar 4,54 sedangkan kepuasan nasabah sebesar 4,60. Nilai tersebut berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah menilai pembiayaan murabahah telah memberikan manfaat yang baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga mampu meningkatkan kepuasan terhadap layanan perbankan syariah.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Reliability Statistics

Variabel	Cronbach Alpha
Pembiayaan Murabahah	0,930
Kepuasan Nasabah	0,937

Penjelasan

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach Alpha di atas 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Korelasi

Tabel 3. Correlation

Variabel X	Y
X	1 0,943
Y	0,943 1

Penjelasan

Nilai korelasi sebesar 0,943 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara pembiayaan murabahah dan kepuasan nasabah. Hubungan positif tersebut menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan pembiayaan murabahah maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Analisis Regresi

Tabel 4. Model Summary

Model R	R Square
1	0,943 0,889

Penjelasan

Nilai R Square sebesar 0,889 menunjukkan bahwa pembiayaan murabahah mampu menjelaskan 88,9% variasi kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 11,1% dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan, fasilitas digital banking, dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Uji t

Tabel 5. Coefficients

Variabel	B	t	Sig.
Pembiayaan Murabahah	0,867	13,286	0,000

Penjelasan

Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis penelitian diterima. Artinya, pembiayaan

murabahah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah.

E. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembiayaan murabahah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kejelasan informasi mengenai harga pokok barang dan margin keuntungan memberikan rasa aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi pembiayaan. Transparansi ini menjadi salah satu keunggulan utama akad murabahah dibandingkan sistem pembiayaan konvensional.

Kemudahan proses pengajuan pembiayaan juga menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan nasabah. Prosedur yang sederhana dan kepastian jumlah angsuran membuat nasabah lebih mudah merencanakan kondisi keuangannya selama masa pembiayaan berlangsung.

Selain itu, kepatuhan terhadap prinsip syariah memberikan nilai tambah bagi nasabah yang ingin menjalankan aktivitas ekonomi sesuai dengan ajaran Islam. Nasabah merasa lebih tenang karena transaksi yang dilakukan bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pembiayaan murabahah mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah. Kepercayaan tersebut menjadi dasar terbentuknya loyalitas nasabah dalam menggunakan berbagai produk dan layanan yang ditawarkan bank.

Di sisi lain, kualitas pelayanan yang mendukung pelaksanaan pembiayaan murabahah turut memperkuat tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional membuat pengalaman nasabah menjadi lebih baik.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa pembiayaan murabahah merupakan produk yang mampu memberikan manfaat ekonomi sekaligus kepuasan bagi nasabah sehingga berkontribusi terhadap perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

F. KESIMPULAN

Pembiayaan murabahah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada perbankan syariah. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa pembiayaan murabahah mampu menjelaskan 88,9% variasi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus meningkatkan kualitas pelaksanaan akad murabahah melalui transparansi transaksi, kemudahan pelayanan, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah agar kepuasan dan loyalitas nasabah semakin meningkat.

G. DAFTAR PUSTAKA

Antonio, M. S. (2023). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.

Karim, A. A. (2023). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ismail. (2023). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Ascarya. (2023). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2023). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Rivai, V., & Arifin, A. (2022). *Islamic Banking Management*. Jakarta: Bumi Aksara.

Andriani, D., & Hidayat, R. (2024). Pengaruh Pembiayaan Murabahah terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah Indonesia*, 15(2), 145–166.

Kurniawan, A., & Putri, D. (2024). Murabahah Financing and Customer Satisfaction in Islamic Banking. *International Journal of Islamic Finance Studies*, 12(1), 88–110.

Rahman, M., & Yusuf, A. (2024). The Impact of Murabahah Financing on Customer Loyalty. *Journal of Islamic Banking Research*, 11(2), 120–143.

Siregar, N., & Harahap, F. (2024). Analisis Pembiayaan Murabahah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 19(1), 201–224.

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Laporan Perkembangan Perbankan Syariah Indonesia 2024*.

Bank Indonesia. (2024). *Laporan Ekonomi dan Keuangan Syariah Indonesia 2024*.