



Jurnal Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah
ISSN: 2527 - 6344 (Printed), ISSN: 2580 - 5800 (Online)
Accredited No. 30/E/KPT/2019
DOI: <https://doi.org/10.30651/jms.v8i4.21226>
Volume 8, No. 4, 2023 (1089-1101)

ANALISIS PENERAPAN SYARIAH COMPLIANCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH

¹Nikmah Dalimunthe, ²Aldi Bastian

^{1,2} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

1nikmahdalimunthe5@gmail.com, 2aldi.bastian0005@gmail.com

Abstract

This study analyzes the perceptions of 100 customers of Bank Sumut Syariah KCP Karya regarding the implementation of Shariah Compliance by the bank. The research findings indicate that the majority of customers affirm the alignment of products with Shariah principles and express trust in the written Shariah contracts. However, concerns arise regarding the reliability of financial reports and the handling of customer service issues by the bank. Education regarding Shariah principles and the bank's transparency is considered crucial to enhance customer understanding. While most customers are satisfied with the adherence to Shariah principles, there exist differing views concerning the bank's reliability in addressing customer service matters. This underscores the need for improved service and simplified banking procedures to meet customer expectations. While the majority of respondents are content with the appearance and service provided by bank employees, some recommend enhancing comprehension of Shariah products and better socialization regarding the applied Shariah principles. In conclusion, this study emphasizes the significance of education in Shariah principles, transparency, and improved service to maintain and enhance customer satisfaction and trust in Bank Sumut Syariah KCP Karya. Keyword: Syariah Compliance, Shariah Principles, Customer Satisfaction.

Abstrak

Studi ini menganalisis persepsi 100 nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya tentang implementasi Syariah Compliance oleh bank. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas nasabah menyatakan kesesuaian produk dengan prinsip syariah dan kepercayaan pada akad syariah yang tertulis. Namun, terdapat kekhawatiran terhadap keandalan laporan keuangan serta penanganan masalah jasa nasabah oleh bank. Edukasi terkait prinsip syariah dan sosialisasi keterbukaan bank dianggap penting untuk meningkatkan pemahaman nasabah. Meskipun mayoritas merasa puas dengan prinsip syariah, terdapat perbedaan pandangan terkait keandalan bank dalam menangani masalah jasa nasabah. Ini menekankan perlunya peningkatan pelayanan dan kesederhanaan prosedur bank untuk memenuhi harapan nasabah. Sementara sebagian besar responden puas dengan penampilan dan pelayanan karyawan bank, ada pula yang menyarankan peningkatan

pemahaman produk syariah dan sosialisasi yang lebih baik tentang prinsip syariah yang diterapkan. Kesimpulannya, studi ini menyoroti pentingnya pendidikan terkait prinsip syariah, transparansi, dan pelayanan yang lebih baik dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap Bank Sumut Syariah KCP Karya.

Kata Kunci: Syariah Compliance, Prinsip Syariah, Kepuasan Nasabah.

Pendahuluan

Pelayanan Kepatuhan tidak hanya menjadi elemen penting dalam menjaga kualitas pelayanan yang diinginkan oleh nasabah, tetapi juga dalam memastikan eksistensi bank syariah di industri perbankan yang terus berkembang. Dalam tata kelola sebuah perusahaan, kepatuhan (compliance) merujuk pada spesifikasi, standar, atau hukum yang telah ditetapkan oleh lembaga atau organisasi yang memiliki kewenangan dalam bidang tertentu. Syariah compliance adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip shari'ah. Hal ini mendasari kesadaran masyarakat Muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Alquran dan Sunnah. Karena itu, jaminan terkait pemenuhan terhadap shari'ah (syariah compliance) dari seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah oleh bank syariah menjadi hal yang sangat penting dalam kegiatan usaha bank syariah.

Allah berfirman dalam QS Al-Baqarah ayat 168.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ كُلُوا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ ۚ إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ

Yang Artinya : “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan; karena sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu.”

Menurut Arifin, kepatuhan shari'ah dalam bank syariah mengacu pada penerapan prinsip-prinsip Islam, shari'ah, dan tradisi dalam segala transaksi keuangan, perbankan, dan bisnis yang terkait. Ansori juga mengungkapkan bahwa syariah compliance menjadi salah satu penunjuk pengungkapan nilai Islami, menjamin bank Islam mematuhi prinsip shari'ah.(Arifin, 2009)

Ini menandakan bahwa syariah compliance menjadi bagian dari tanggung jawab bank dalam mengungkapkan kesesuaian mereka dengan prinsip shari'ah. Kepatuhan terhadap prinsip shari'ah ini muncul sebagai hasil pemenuhan keseluruhan prinsip shari'ah dalam lembaga perbankan syariah yang memiliki karakteristik, integritas, dan kredibilitas yang tinggi. (Anggraini, 2018)

Fokus utama bank-bank terkemuka adalah mempertahankan reputasi layanan yang unggul sejalan dengan komitmen mereka terhadap kepatuhan. Kepatuhan terhadap aturan dan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh lembaga pengatur atau otoritas yang relevan menjadi prioritas dalam operasional mereka. Dalam konteks bank syariah, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip shari'ah tidak hanya merupakan keharusan, tetapi juga merupakan fondasi utama dalam setiap keputusan bisnis dan operasional. Bank-bank ini secara konstan memastikan bahwa setiap aspek dari produk, layanan, hingga manajemen risiko

mereka sejalan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh otoritas keuangan dan Dewan Syariah Nasional. Ini bukan hanya sebagai penjamin kepercayaan nasabah terhadap bank syariah, tetapi juga sebagai pondasi yang kokoh dalam menjaga integritas dan prinsip moral yang menjadi landasan operasional mereka.

Lebih lanjut, kepatuhan terhadap prinsip shari'ah memiliki dampak yang merambah ke berbagai aspek industri perbankan syariah, terutama terkait dengan produk-produk dan transaksinya. Hal ini tidak hanya terbatas pada produk-produk yang disajikan, tetapi juga meliputi sistem, teknik, dan identitas perusahaan. Oleh karena itu, budaya perusahaan seperti tata cara berpakaian, dekorasi, dan citra perusahaan merupakan bagian yang signifikan dalam aspek kepatuhan shari'ah dalam bank syariah yang bertujuan untuk membentuk moralitas dan spiritualitas kolektif.

Penggabungan aspek ini dengan produksi barang dan jasa diharapkan akan memberikan dukungan terhadap perkembangan dan peningkatan gaya hidup yang selaras dengan prinsip-prinsip Islam.

Selain itu, Bank Indonesia, sebagai lembaga pengatur kebijakan perbankan di Indonesia, telah menetapkan fatwa DSN sebagai bagian yang mengikat bagi perbankan syariah. Artinya, fatwa DSN menjadi regulasi resmi yang mengatur aspek syariah dalam operasional perbankan syariah. Langkah formalisasi fatwa DSN menjadi bagian dari aturan Bank Indonesia bertujuan untuk menyelaraskan standar dan norma-norma dalam hal prinsip syariah yang harus diterapkan secara konsisten dalam seluruh produk yang ditawarkan oleh lembaga perbankan syariah.

Nasabah adalah fokus utama dalam pembahasan tentang kepuasan dan kualitas layanan. Oleh karena itu, peran nasabah sangat signifikan dalam menilai serta memperoleh layanan yang diberikan oleh bank.

Kepuasan merujuk pada tingkat kebahagiaan atau ketidakpuasan seseorang yang berasal dari perbandingan antara penilaian terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan-harapan yang dimiliki. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi atau penilaian atas kinerja yang dirasakan dan ekspektasi yang dimiliki. Apabila kinerja kurang memenuhi harapan, nasabah cenderung merasa tidak puas. Namun, jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, nasabah akan merasa puas, bahkan senang atau gembira. Untuk menciptakan kepuasan bagi nasabah, bank harus mampu menciptakan serta mengelola sistem yang memungkinkan untuk mendapatkan lebih banyak nasabah sekaligus mempertahankan eksistensi nasabah yang sudah ada. Dalam menilai tingkat kepuasan nasabah, salah satu faktor utama yang menjadi perhatian bank adalah kualitas pelayanan. Nasabah akan merasa puas apabila menerima pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan yang mereka miliki.

Kepuasan nasabah sangat vital bagi perusahaan jasa karena nasabah yang merasa puas cenderung berbagi pengalaman positif mereka kepada calon pelanggan lainnya, dan hal ini dapat meningkatkan reputasi penyedia jasa. Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan kenyataan. Faktor-faktor seperti pengalaman masa lalu, rekomendasi dari anggota keluarga, serta informasi yang diberikan

oleh pemasar dan pesaing, semuanya dapat memengaruhi harapan nasabah. Nasabah yang merasa puas akan cenderung tetap setia dalam jangka waktu yang lebih lama tanpa mempertimbangkan harga, dan mereka akan memberikan rekomendasi positif terkait bisnis tersebut

Kepuasan nasabah merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas nasabah dapat juga mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, memaksimalkan labanya, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Oktapiani & Anggraini, 2022)

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data dan informasi yang diperoleh oleh peneliti diperoleh melalui observasi, wawancara, dan distribusi kuesioner. Populasi penelitian ini mencakup seluruh nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya yang berjumlah 100 responden. Penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan dan implementasi syariah compliance oleh karyawan yang berdampak pada kepuasan nasabah di Bank Sumut Syariah KCP Karya. Kuesioner berisi 16 pertanyaan yang terbagi dalam dua variabel untuk 100 responden. Variabel X melambangkan syariah compliance, sedangkan variabel Y menggambarkan kepuasan nasabah. Responden diminta untuk menilai pernyataan dengan menggunakan skala dari sangat setuju (SS), setuju (S), ragu-ragu (RR), tidak setuju (TS), hingga sangat tidak setuju (STS)

Hasil dan Pembahasan

Penerapan Syariah Compliance pada Bank Sumut Syariah KCP Karya

Kepatuhan syariah dalam bank syariah merupakan kesesuaian terhadap prinsip-prinsip syariah, mencegah potensi pelanggaran syariah, dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan produk dan layanan yang inovatif tetapi tetap sesuai dengan aspek syariah. Hal ini menjadi ciri khas utama yang membedakan lembaga keuangan syariah dari lembaga keuangan konvensional. Bank memiliki standar layanan yang harus dipenuhi, seperti tampilan petugas perbankan, kebersihan dan kerapian ruang kerja, serta pengetahuan mengenai produk dan jasa yang seragam di setiap bank syariah. Standar layanan ini menjadi tolak ukur penilaian dalam perbankan; pelayanan yang baik memacu loyalitas nasabah terhadap bank.

Bank syariah menawarkan pelayanan yang berkualitas, tidak hanya berfokus pada penjualan produk, karena bank syariah berlandaskan pada prinsip syariat Islam dengan standar pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Untuk meningkatkan pemahaman karyawan terhadap prinsip syariah, bank mengadakan diskusi bulanan, atau yang dikenal dengan "reading discuss," untuk memperkaya pengetahuan karyawan tentang prinsip-prinsip syariah dan mendorong karyawan untuk menerapkan pelayanan yang sesuai

dengan prinsip syariah, memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi nasabah sesuai dengan ajaran syariah. Diskusi ini melibatkan seluruh lapisan karyawan, termasuk manajerial, operasional, dan pemasaran, menyadari bahwa tidak semua karyawan memiliki pemahaman yang mendalam tentang prinsip syariah.

Implementasi syariah compliance melibatkan seluruh elemen organisasi kepatuhan dalam lembaga, dari Direktur yang mengawasi fungsi kepatuhan di Bank Syariah, Kepala unit kepatuhan, hingga satuan kerja kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan. Kepatuhan ini merupakan tanggung jawab bersama yang dilakukan oleh seluruh karyawan bank, dari tingkat atas hingga bawahan (top-down).

Keuntungan penerapan syariah compliance oleh karyawan bagi bank adalah untuk mencegah terjadinya kejahatan dalam sistem perbankan, karena setiap karyawan memiliki akses yang dapat digunakan untuk melihat data nasabah, portofolio dan laporan keuangan yang dapat menggerakkan dana nasabah. Pelanggaran syariah compliance berpotensi menimbulkan risiko manajemen seperti risiko reputasi, yang dapat merugikan citra dan kredibilitas bank syariah di mata masyarakat sehingga menurunkan kepercayaan pada bank syariah yang bersangkutan.

Deskripsi Responden Implementasi Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan penyebaran angket dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Syariah Compliance (X)

Berdasarkan hasil data, dapat disimpulkan bahwa 20% dari responden (20 orang) sangat setuju, 60% (60 orang) setuju, 10% (10 orang) ragu-ragu, 10 orang (10%) menolak, dan tidak ada yang sangat tidak setuju terhadap kesesuaian produk Bank Sumut Syariah KCP Karya dengan prinsip-prinsip syariah. Kesimpulan ini menunjukkan persetujuan mayoritas nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya terhadap produk-produk bank yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Lebih lanjut, 30% responden (30 orang) sangat setuju, 45% (50 orang) setuju, 6% (10 orang) ragu-ragu, 5% (5 orang) tidak setuju, dan 5% (5 orang) sangat tidak setuju terhadap kesesuaian akad-akad di Bank Sumut Syariah KCP Karya dengan prinsip-prinsip Islam. Data ini menggambarkan hampir setengah dari nasabah (hampir 50%) yang menyatakan persetujuan bahwa akad-akad di bank tersebut telah mematuhi prinsip-prinsip Islam, dengan keyakinan bahwa perbankan syariah sejalan dengan syariat Islam.

Hasil angket tentang penggunaan sistem ribawi oleh Bank Sumut Syariah KCP Karya menunjukkan bahwa 10% (10 orang) sangat setuju, 80% (80 orang) setuju, 5% (5 orang) ragu-ragu, 5% (5 orang) tidak setuju, dan tidak ada yang sangat tidak setuju. Ini mengindikasikan hampir 80% nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya yang setuju bahwa bank tersebut tidak menerapkan sistem ribawi dalam kegiatan operasionalnya, terutama dalam penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat.

Data menunjukkan bahwa 10% (10 orang) sangat setuju, 20% (20 orang) setuju, 40% (40 orang) ragu-ragu, 20% (20 orang) tidak setuju, dan 10% (10 orang) sangat tidak setuju terhadap kepercayaan terhadap laporan keuangan di Bank Sumut Syariah KCP

Karya. Hal ini menunjukkan adanya keraguan nasabah terhadap kepercayaan terhadap laporan keuangan di bank tersebut.

Selain itu, 20% (20 orang) sangat setuju, 50% (50 orang) setuju, 15% (15 orang) ragu-ragu, 5% (5 orang) tidak setuju, dan 10% (10 orang) sangat tidak setuju terhadap hubungan antara nasabah dan BSI Sisingamangaraja yang didasarkan pada prinsip ta'awun atau tolong menolong.

Hasil data menunjukkan bahwa 50% (50 orang) sangat tidak setuju, 20% (20 orang) tidak setuju, 20% (20 orang) ragu-ragu, 5% (5 orang) setuju, dan 5% (5 orang) sangat setuju terhadap pernyataan bahwa BSI dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa nasabah. Hal ini menggambarkan pandangan negatif nasabah terhadap Bank Syariah yang melihat pembiayaan di BSI lebih mahal dibandingkan bank konvensional.

Data menunjukkan bahwa 35% (35 orang) sangat setuju, 10% (10 orang) setuju, 10% (10 orang) ragu-ragu, 3% (3 orang) tidak setuju, dan 2% (2 orang) sangat tidak setuju terhadap pandangan bahwa Bank Syariah tidak lepas dari pengaruh bank konvensional. Ini dikarenakan nasabah beranggapan bahwa bank syariah sama seperti bank konvensional karena modalnya berasal dari bank konvensional, hanya beda dalam aspek akad.

Selanjutnya, 25% (25 orang) sangat setuju, 50% (50 orang) setuju, 10% (10 orang) ragu-ragu, 10% (10 orang) tidak setuju, dan 5% (5 orang) sangat tidak setuju terhadap pentingnya bank untuk lebih aktif dalam menyampaikan informasi kepada nasabah tentang prinsip-prinsip Sharia Compliance yang diterapkan.

b. Kepuasan Nasabah (Y)

Dari data yang terhimpun, dapat disimpulkan bahwa 50% responden (50 orang) sangat setuju, 25% (25 orang) setuju, dan 5% (5 orang) ragu-ragu, sementara 10% (10 orang) menolak, dan 10% (10 orang) sangat tidak setuju terhadap kemampuan karyawan Bank Sumut Syariah KCP Karya dalam membangun hubungan yang baik dengan nasabah. Hasil survei ini menunjukkan kepuasan dan kesetujuan yang signifikan dari nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sumut Syariah KCP Karya berdasarkan angket yang disebar kepada nasabah.

Selain itu, sebanyak 40% (40 orang) responden menyatakan sangat setuju, 30% (30 orang) setuju, 5% (5 orang) ragu-ragu, 20% (20 orang) tidak setuju, dan 5% (5 orang) sangat tidak setuju terhadap keramahan dan kesopanan karyawan Bank Sumut Syariah KCP Karya dalam melayani nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Bank Sumut Syariah KCP Karya memberikan layanan yang baik dan ramah sesuai dengan prinsip-prinsip Islam kepada para nasabah.

Lebih lanjut, hasil angket menunjukkan bahwa 50% (50 orang) responden sangat setuju, 25% (25 orang) setuju, 15% (15 orang) ragu-ragu, 5% (5 orang) tidak setuju, dan 5% (5 orang) sangat tidak setuju terhadap keputusan menjadi nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun belum semua nasabah sepenuhnya setuju, terutama bagi mereka yang beragama Islam, keputusan menjadi nasabah dianggap sebagai langkah yang sesuai dengan prinsip syariah Islam, membantu

menghilangkan keraguan dalam mengelola keuangan di bank.

Selain itu, dari pernyataan tentang penampilan karyawan Bank Sumut Syariah KCP Karya, terlihat bahwa 30% (30 orang) responden menyatakan sangat setuju, 70% (70 orang) setuju, dan tidak ada yang ragu-ragu, tidak setuju, atau sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para karyawan bank tersebut mematuhi aturan penampilan yang telah ditetapkan oleh Bank Sumut Syariah KCP Karya.

Tidak hanya itu, hampir setengah dari nasabah Bank Sumut Syariah KCP Karya, yaitu sebanyak 45% (45 orang), menyatakan setuju bahwa mereka akan merekomendasikan bank tersebut kepada rekan-rekan mereka untuk menghindari dosa riba.

Namun, dari aspek transaksi profit sharing, hanya sebanyak 20% (20 orang) responden yang menyatakan sangat setuju, 35% (35 orang) setuju, 10% (10 orang) ragu-ragu, dan 35% (35 orang) tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa masih kurangnya pemahaman nasabah mengenai pembiayaan bagi hasil pada Bank Sumut Syariah KCP Karya, di mana beberapa di antara mereka menganggap bahwa bank syariah dan bank konvensional sama saja, hanya berbeda pada nama saja.

Terakhir, dalam hal keamanan dan kepercayaan pada Bank Sumut Syariah KCP Karya, 25% (25 orang) responden menyatakan sangat setuju, 50% (50 orang) setuju, dan 25% (25 orang) ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut sebagian besar didasarkan pada penerapan Syariah compliance oleh bank tersebut.

Menurut ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 mengenai fungsi kepatuhan Bank Umum, kepatuhan merujuk pada nilai, perilaku, serta tindakan yang mendukung ketaatan terhadap peraturan Bank Indonesia dan hukum yang berlaku, termasuk bagi bank umum syariah. Berbagai langkah bisa diambil guna memastikan kepatuhan syariah di bank syariah. Salah satunya adalah melalui pelatihan berkala kepada karyawan mengenai prinsip-prinsip syariah, seperti diskusi bulanan yang melibatkan berbagai divisi untuk meningkatkan pemahaman tentang kepatuhan syariah.

Penerapan kepatuhan syariah memberikan manfaat dalam mencegah tindakan penipuan, yang merupakan manipulasi informasi demi keuntungan finansial yang tidak sah. Karena setiap karyawan memiliki akses ke data nasabah, portofolio, dan dana, penting untuk memastikan kepatuhan syariah demi menjaga keamanan nasabah dan integritas bank syariah.

Bank syariah juga perlu memberi perhatian khusus pada peraturan perbankan yang sepenuhnya berdasarkan prinsip syariah dan memisahkan Bank Sentral konvensional dan Bank Sentral syariah untuk memastikan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah.

Kepatuhan syariah memiliki dampak yang luas dalam industri keuangan syariah, termasuk alokasi sumber daya, manajemen produksi, aktivitas pasar modal, dan distribusi kekayaan. Prinsip kepatuhan ini ditegakkan melalui keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) di setiap lembaga keuangan syariah.

DPS memantau penerapan kontrak atau akad sesuai dengan prinsip-prinsip

syariah. Perannya sangat penting terhadap produk-produk syariah di bank, yang sebelum diluncurkan, telah melewati proses filter dan mendapat sertifikasi halal dari DPS, memastikan produk bank syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah.

Pemantauan oleh DPS tidak hanya terbatas pada aspek kepatuhan, melainkan juga perlindungan kepentingan nasabah. DPS memastikan transaksi atau produk bank syariah tidak hanya legal secara syariah, tetapi juga memberikan manfaat yang adil kepada nasabah dan mencegah transaksi yang merugikan. Selain itu, DPS memiliki peran penting dalam memberikan rekomendasi dan penilaian atas produk-produk baru yang akan diperkenalkan oleh bank syariah, menjaga transparansi dan keadilan dalam sistem perbankan syariah, dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan finansial sesuai dengan prinsip agama.

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 yang mengatur fungsi kepatuhan Bank Umum, kepatuhan merujuk pada nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung ketaatan terhadap aturan Bank Indonesia dan hukum yang berlaku, termasuk bagi bank umum syariah. Untuk memastikan kepatuhan syariah di bank-bank syariah, langkah-langkah tertentu dapat dilakukan. Salah satunya adalah memberikan pelatihan berkala kepada karyawan mengenai prinsip-prinsip syariah melalui diskusi bulanan yang melibatkan berbagai divisi guna meningkatkan pemahaman tentang hal tersebut.

Penerapan kepatuhan syariah bermanfaat dalam mencegah tindakan penipuan, yaitu manipulasi informasi demi keuntungan finansial yang tidak sah. Sebab setiap karyawan memiliki akses ke data nasabah, portofolio, dan dana, penting untuk memastikan kepatuhan syariah guna menjaga keamanan nasabah dan kepercayaan publik terhadap integritas bank syariah.

Bank syariah juga perlu memfokuskan perhatian pada peraturan perbankan yang sepenuhnya sesuai dengan prinsip syariah dan memisahkan Bank Sentral konvensional serta Bank Sentral syariah untuk menjamin kesesuaian operasional dengan prinsip syariah.

Dampak dari kepatuhan syariah sangat luas dalam industri keuangan syariah, termasuk dalam alokasi sumber daya, manajemen produksi, aktivitas pasar modal, dan distribusi kekayaan. Dewan Pengawas Syariah (DPS) memiliki peran yang krusial di lembaga keuangan syariah karena memantau penerapan kontrak atau akad sesuai prinsip syariah serta memberi sertifikasi halal pada produk-produk bank syariah sebelum diluncurkan, memastikan kesesuaian dengan prinsip syariah.

Pemantauan oleh DPS tidak hanya terkait aspek kepatuhan, melainkan juga perlindungan kepentingan nasabah. DPS memastikan bahwa transaksi atau produk bank syariah tidak hanya legal secara syariah, tetapi juga memberikan manfaat yang adil dan mencegah transaksi yang merugikan. DPS juga berperan dalam mereview produk-produk baru yang akan diperkenalkan oleh bank syariah, menjaga transparansi dan keadilan dalam sistem perbankan syariah, serta memenuhi harapan masyarakat akan layanan finansial sesuai dengan prinsip agama.



Bank Sumut Syariah KCP Karya.

Penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu syariah compliance (X) dan kepuasan nasabah (Y). Responden yang terlibat dalam penelitian ini adalah 100 nasabah dari Bank Sumut Syariah KCP Karya, yang diwawancarai atau diisi angketnya untuk menilai penerapan syariah compliance oleh karyawan dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 60% dari 100 nasabah menyatakan persetujuan terhadap kesesuaian produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan prinsip syariah. Pemahaman dan edukasi yang baik mengenai produk perbankan syariah memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk. Kepuasan nasabah sangat terkait dengan kualitas produk yang ditawarkan oleh bank, dan BSI memprioritaskan jaminan kualitas sebagai fokus utama.

Sebaliknya, 5% dari 100 nasabah menyatakan ketidaksetujuan terhadap pernyataan bahwa regulator telah membuat ketentuan syariah yang telah dilaksanakan oleh BSI. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh minimnya pemahaman masyarakat mengenai aturan dan karakteristik Bank Syariah. Perlu adanya upaya edukasi dan penyampaian informasi yang lebih baik untuk memastikan pemahaman yang akurat tentang operasional Bank Syariah.

Sementara itu, hampir 75% dari 100 nasabah menyatakan persetujuan terhadap kesesuaian akad-akad yang dilakukan oleh BSI dengan prinsip syariah. Akad di BSI merupakan kesepakatan tertulis yang disusun sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kesesuaian produk dan kesepakatan dengan prinsip Islam.

Lebih lanjut, sekitar 80% dari 100 nasabah menyatakan sangat setuju bahwa BSI tidak menerapkan sistem ribawi dalam operasionalnya. BSI menjalankan aktivitasnya sesuai dengan sumber hukum Islam, Alquran, dan Hadis. Bank ini mengutamakan sistem bagi hasil dan sistem jual beli yang tidak melibatkan riba. Ini menunjukkan komitmen BSI untuk menjaga karakteristiknya sebagai bank yang bersih dari bentuk-bentuk riba, sesuai dengan prinsip syariat.

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah dari Bank Sumut Syariah KCP Karya merasa puas dengan implementasi syariah compliance oleh bank tersebut, terutama dalam hal kesesuaian produk, akad syariah, dan kebijakan operasional yang mengacu pada prinsip syariah.

Berdasarkan informasi yang disampaikan dalam laporan keuangan Bank Sumut Syariah KCP Karya, 40 dari 100 nasabah (40%) masih merasa ragu terhadap kepercayaan terhadap laporan keuangan bank tersebut. Kekhawatiran ini muncul karena minimnya pemahaman nasabah bahwa laporan keuangan di Bank Sumut Syariah KCP Karya dapat diakses melalui media, sehingga nasabah meragukan keandalan informasi tersebut. Oleh karena itu, disarankan agar bank melakukan sosialisasi kembali kepada calon nasabah mengenai prinsip keterbukaan yang diterapkan dalam bank syariah.

Adapun terkait hubungan antara Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan

nasabahnya, hampir 50% dari 100 nasabah menyatakan persetujuan terhadap prinsip ta'awun atau kemitraan yang menjadi dasar interaksi dalam muamalah di bank tersebut. Prinsip ta'awun menekankan pada aspek tolong-menolong antara sesama nasabah, yang tidak hanya berlaku bagi umat Muslim, melainkan juga untuk semua orang dalam interaksi keuangan. Bank Syariah Indonesia menerapkan prinsip ta'awun dalam operasionalnya, memberikan keyakinan kepada nasabah untuk menabung dan mengajukan pembiayaan di bank ini.

Dalam konteks keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), 50% dari 100 nasabah menyatakan sangat setuju bahwa semua kegiatan yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan standar halal-haram yang ditetapkan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Hal ini menunjukkan peran penting DPS dalam meminimalisir dan mencegah kemungkinan adanya pelanggaran terhadap kepatuhan syariah. Keberadaan DPS diharapkan dapat membantu dalam mengevaluasi dan mendeteksi sejauh mana kepatuhan syariah diimplementasikan oleh industri keuangan syariah, termasuk produk dan operasional yang diawasinya, agar tetap berada dalam koridor prinsip syariah.

Namun, 50% dari 100 nasabah juga menyatakan ketidaksetujuan terhadap pandangan bahwa BSI dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa nasabah. Pandangan ini muncul karena beberapa nasabah merasa bahwa pembiayaan di BSI lebih mahal daripada di bank konvensional, serta prosedur di BSI dinilai terlalu rumit. Kritik dan pandangan negatif ini membuat sebagian nasabah tidak sepakat bahwa BSI dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa nasabah.

Berdasarkan pernyataan nasabah, sebanyak 50 orang (50%) setuju bahwa Bank Syariah tidak terlepas dari gambaran Bank Konvensional. Meskipun istilah 'bagi hasil' terdengar sebagai bagian dari syariat Islam, beberapa orang menganggapnya tidak jauh berbeda dengan bunga riba. Mereka mengkritik bahwa konsep bagi hasil seharusnya mengacu pada hasil yang belum ditetapkan nilainya dan dibagi sesuai kesepakatan setelah operasional berjalan. Namun, dalam praktiknya, istilah bagi hasil di bank syariah sudah diatur sebelumnya, menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan pada sistem tersebut.

Ada 50 orang (50%) yang menyetujui bahwa Bank Syariah harus lebih proaktif dalam menyampaikan prinsip-prinsip Sharia Compliance kepada nasabah. Ini menunjukkan keinginan agar bank memberikan informasi yang lebih baik terkait prinsip-prinsip syariah yang diterapkan.

Dalam hal kepuasan nasabah, 50 nasabah (50%) menyatakan kesetujuan terhadap kemampuan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Sisingamangaraja dalam membangun hubungan yang baik. Hal ini mengindikasikan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan bank, memperlihatkan pentingnya hubungan yang harmonis untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Sebanyak 40 orang (40%) dari nasabah mengindikasikan kepuasan yang tinggi terhadap keramahan dan kesopanan karyawan BSI dalam melayani nasabah. Kepercayaan yang ditanamkan oleh bank kepada karyawannya, bersama dengan

transaksi yang memberikan rasa aman, memberikan kepuasan yang memadai kepada nasabah terkait pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank.

Selanjutnya, 50 orang (50%) nasabah menyatakan sangat setuju bahwa memilih Bank Syariah Indonesia sebagai tempat menabung adalah keputusan terbaik. Mereka melihat bahwa bank ini berusaha mematuhi aturan syariah yang mencegah riba, dan dengan menabung di bank ini, mereka merasa turut serta dalam mematuhi syariat Islam, menjanjikan pahala, dan mendapatkan keuntungan dari sistem bagi hasil yang adil dan transparan. Bank Syariah dianggap membangun kemitraan yang berdasarkan prinsip kejujuran, kesetiaan, dan kepercayaan, menjadikannya pendekatan yang efektif dalam meningkatkan perekonomian dan keberhasilan bersama nasabah, didasarkan pada sistem yang halal.

Sebanyak 70 orang (70%) dari nasabah menyatakan kepuasan terhadap penampilan rapi, bersih, dan sesuai seragam dari karyawan Bank Sumut Syariah KCP Karya. Mereka menganggap bahwa karyawan bank ini terampil dalam melayani nasabah, memberikan solusi terhadap masalah, dan berusaha maksimal untuk membantu keluhan yang disampaikan. Bank ini juga memberikan jaminan keamanan terhadap tabungan nasabah serta menyediakan fasilitas antrian yang membuat transaksi lebih nyaman dan aman.

Hampir setengah dari nasabah, yakni 45 orang (45%), menyatakan kesediaan mereka untuk merekomendasikan Bank Sumut Syariah KCP Karya kepada teman-teman mereka untuk menghindari dosa riba. Mereka berpendapat bahwa kepuasan nasabah dan kesetiaan terhadap bank sangat penting, terutama di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Mereka cenderung mempertahankan hubungan dengan bank tempat mereka menabung dan bahkan akan merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain. Kepuasan dan loyalitas nasabah dianggap sebagai kunci kesuksesan bank dalam menjaga dan menarik pelanggan baru.

Adapun kepuasan nasabah terkait keamanan dan kepercayaan terhadap penerapan syariah compliance oleh Bank Syariah masih terbagi. Sebanyak 25 orang (25%) sangat setuju, 50 orang (50%) setuju, namun masih ada 25 orang (25%) yang merasa ragu-ragu dan masih mempertanyakan tingkat keamanan serta kepercayaan pada bank yang menerapkan prinsip syariah.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang melibatkan 100 nasabah dari Bank Sumut Syariah KCP Karya, dapat disimpulkan beberapa poin penting:

1. Sebagian besar nasabah (60%) menyatakan persetujuan terhadap kesesuaian produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia dengan prinsip syariah. Pemahaman yang baik mengenai produk perbankan syariah memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih produk.
2. Mayoritas nasabah (75% hingga 80%) merasa puas terhadap kesesuaian akad yang dilakukan oleh bank dengan prinsip syariah. Selain itu, sekitar 80% nasabah menyatakan bahwa bank tidak menerapkan sistem ribawi dalam operasionalnya.
3. Sebagian nasabah (40%) masih meragukan kepercayaan terhadap laporan

keuangan Bank Sumut Syariah KCP Karya. Minimnya pemahaman nasabah tentang aksesibilitas laporan keuangan bank menyebabkan keraguan ini. Disarankan untuk bank melakukan sosialisasi yang lebih baik terkait prinsip keterbukaan yang diterapkan dalam bank syariah.

4. Sekitar 50% hingga 70% nasabah menyatakan persetujuan terhadap prinsip ta'awun (kerjasama) yang menjadi dasar interaksi dalam muamalah di bank serta merasa puas dengan hubungan yang baik antara bank dan nasabahnya.
5. Meskipun sebagian besar nasabah (50%) setuju bahwa semua kegiatan bank telah sesuai dengan standar halal-haram yang ditetapkan oleh Dewan Pengawas Syariah, sekitar jumlah yang sama (50%) juga meragukan kemampuan bank dalam menangani masalah jasa nasabah.
6. Nasabah berpendapat bahwa istilah "bagi hasil" seharusnya mengacu pada hasil yang belum ditetapkan nilainya dan dibagi sesuai kesepakatan setelah operasional berjalan. Namun, beberapa nasabah (50%) merasa bahwa praktek "bagi hasil" di bank syariah telah ditentukan sebelumnya, menyebabkan ketidakpuasan pada sistem tersebut.
7. Terdapat kebutuhan akan edukasi dan penyampaian informasi yang lebih baik kepada nasabah terkait prinsip syariah yang diterapkan oleh bank.
8. Nasabah merasa puas dengan penampilan dan keramahan karyawan bank dalam melayani mereka, menunjukkan pentingnya hubungan yang baik antara nasabah dan karyawan bank.
9. Sebagian besar nasabah (45%) menyatakan kesediaan untuk merekomendasikan bank kepada teman-teman mereka untuk menghindari dosa riba. Kepuasan dan kesetiaan nasabah dianggap sebagai faktor kunci dalam mempertahankan hubungan baik dengan bank.
10. Persepsi terhadap keamanan dan kepercayaan pada bank yang menerapkan prinsip syariah masih terbagi, di mana sejumlah nasabah masih meragukan tingkat keamanan dan kepercayaan pada bank.

Kesimpulannya, mayoritas nasabah merasa puas dengan implementasi syariah compliance oleh Bank Sumut Syariah KCP Karya, terutama terkait kesesuaian produk, akad syariah, dan kebijakan operasional yang mengacu pada prinsip syariah. Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang memerlukan perhatian lebih lanjut, seperti peningkatan kepercayaan terhadap laporan keuangan bank, pendekatan dalam menangani masalah jasa nasabah, serta edukasi yang lebih baik terkait prinsip syariah yang diterapkan oleh bank.

Daftar Pustaka

Ade Ayu Oktapiani, A., & Tuti Anggraini, T. (2022). Pengaruh Relationship Marketing, Corporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua. 8(03), 3423–3433. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6803>

Adi Astiti, N. N., & Tarantang, J. (2020). Kedudukan Sharia Compliance Perbankan Syariah Di Indonesia Perspektif Yuridis-Filosofis. *Jurnal Al-Qardh*, 5(2), 119–133. <https://doi.org/10.23971/jaq.v5i2.2454>



Can, G. (2021). Does Sharia compliance affect financial reporting quality? An evidence from Muslim majority countries. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 14(1), 16–33. <https://doi.org/10.1108/IMEFM-04-2019-0149>

Lestary, S. (2020). Al-Sharf Pengaruh Sharia Compliance Dan Islamic Corporate Governance Terhadap. *Jurnal Ekonomi Islam Pengaruh*, 1(2), 123–142. <https://doi.org/https://doi.org/10.56114/al-sharf.v1i2.66>

Masni, H. (2019). Analisis Penerapan Shariah Compliance Dalam Produk Bank Syariah. *Ekonomi Syariah of Admiration* 2(2), 118–137. *Jurnal Hukum* <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/j-hes.v3i2.2451>

Muhammad Arfan Harahap. (2021). Lembaga Keuangan Nonbank (LKNB). *Insan Cendekia Mandiri*. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>

Muhammad Arfan Harahap, A. P. A. (2020). Analisis Pengaruh Inflasi, Kurs, Suku Bunga, Margin Bagi Hasil terhadap Non Performing Financing pada Bank Syariah. 196–206. *Jurnal* 1(3), <http://journalsyntaxadmiration.com/index.php/jurnal/article/view/58>

Muhammad, R., & Yuningsih, A. (2020). Shariah Compliance Analysis of Islamic Crowdfunding: Case Study of ethiscrowd.com. *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(1), 75. <https://doi.org/10.36835/iqtishoduna.v9i1.472>

Oktafiani, F., Pratama, B. C., Fitriati, A., & Pandansari, T. (2022). KINERJA SOSIAL PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA: PERAN INTELLECTUAL CAPITAL, SHARIA COMPLIANCE, DAN DEWAN PENGAWAS SYARIAH. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(2), 176–195. <https://doi.org/10.22219/jaa.v5i2.18626>

Prastiwi, I. E. (2018). Pengaruh Persepsi Anggota Pada Sharia Compliance, Komitmen Agama dan Atribut Produk Islam Terhadap Customer's Trust Yang Berdampak Pada Keputusan Menggunakan Jasa Lembaga Keuangan Syariah (Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(01), 28. <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i1.162>

Yarmunida, M. (2018). DIMENSI SYARIAH COMPLIANCE PADA OPERASIONAL BANK 4(1),140–154. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29300/aij.v4i1.1206>

Sujian Suretno, "Pelaksanaan Musyarakah Di Bank Syariah Mandiri (Kajian Prinsip Keadilan dan Kepatuhan Syariah), (Cirebon: Nusa Litera Inspirasi, 2018), hlm 66.

Undang-Undang Perbankan Syariah, No. 21 Tahun 2008, Tentang Perbankan Syariah, Pasal 33 ayat 1-3

Peraturan Bank Indonesia No.11/33/PBI/2009 Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Penjelasan Peraturan Bank Indonesia No.11/33/PBI/2009 Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

