FISKAL : Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen
ISSN: 3090-0328
Volume 2 Nomor 3 Tahun 2025
https://ejournal.almusthofa.org/index.php/fiskal/index

PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH

Deri Ayu[1], Putri Khayla Vizia[2]
[12]*Universitas Fatmawati Sukarno Bengkulu*
ayuderi310@gmail.com , putrikhayla2710@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti dan menjelaskan dampak kepatuhan syariah terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada bank berbasis syariah. Kepatuhan syariah menjadi dasar utama dalam aktivitas perbankan syariah yang membedakannya dari perbankan tradisional, di mana aspek ini diyakini memainkan peran penting dalam menciptakan loyalitas dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain yang bersifat kausal-asosiatif. Data diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada nasabah bank syariah yang dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana untuk mengevaluasi sejauh mana variabel independen (kepatuhan syariah) mempengaruhi variabel dependen (kepercayaan nasabah). Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan syariah memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan prinsip-prinsip Islam—termasuk transparansi, tidak adanya unsur riba, gharar, dan maysir—dalam produk dan layanan bank, maka tingkat kepercayaan nasabah juga akan semakin meningkat. Kepercayaan ini muncul dari keyakinan nasabah bahwa bank telah menjalankan tanggung jawab sesuai dengan prinsip syariat. Temuan penelitian ini memberikan rekomendasi agar manajemen bank syariah terus memperkuat pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) serta meningkatkan edukasi mengenai mekanisme bagi hasil untuk menjaga integritas dan kepercayaan publik di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri keuangan.

Kata Kunci: *Kepatuhan Syariah, Kepercayaan Nasabah, Bank Syariah, Prinsip Islam, Perbankan Syariah.*

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor perbankan syariah di Indonesia menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Menurut informasi dari Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah aset perbankan syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan yang konsisten. Pada akhir 2023, pangsa pasar keuangan syariah telah mencapai lebih dari 10%, yang dipicu oleh peningkatan pemahaman dan keterlibatan masyarakat dalam layanan keuangan syariah. Pertumbuhan ini menggambarkan tingginya ketertarikan masyarakat untuk beralih ke lembaga keuangan yang menyediakan sistem bagi hasil serta menekankan nilai-nilai keadilan dan etika agama.

Di tengah meningkatnya persaingan dalam sektor keuangan, bank syariah menghadapi tantangan besar untuk mempertahankan dan memperluas jumlah nasabah. Salah

satu faktor utama yang menentukan keberlangsungan bank syariah adalah kepercayaan dari nasabah. Kepercayaan ini tidak hanya terbatas pada pandangan mengenai keamanan dana, tetapi juga keyakinan nasabah bahwa bank tersebut secara konsisten menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah Islam.

Kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi faktor pembeda sekaligus fondasi esensial bagi aktivitas bank syariah. Kepatuhan ini melibatkan semua aspek, mulai dari pembiayaan, pengembangan produk, hingga manajemen, yang harus bebas dari riba, maysir, dan gharar. Fenomena di sektor ini menunjukkan bahwa masalah kepatuhan terhadap syariah dapat menimbulkan risiko reputasi yang signifikan, yang pada akhirnya dapat merusak reputasi publik secara keseluruhan.

Sejalan dengan itu, penelitian sebelumnya oleh Hidayat dan Latif menekankan bahwa integritas syariah adalah variabel paling penting bagi nasabah muslim dalam menentukan pilihan bank. Nasabah bank syariah cenderung dipengaruhi secara emosional oleh keyakinan agama; ketika bank menunjukkan kepatuhan syariah yang tinggi, nasabah akan lebih loyal dan percaya. Sebaliknya, pandangan negatif terhadap penerapan prinsip syariah dapat membuat nasabah beralih kembali ke bank konvensional.

Walaupun beberapa studi sebelumnya telah membahas mengenai kualitas layanan, masih ada kebutuhan untuk menggali lebih dalam mengenai bagaimana integritas syariah secara spesifik mempengaruhi loyalitas psikologis nasabah. Nasabah bank syariah umumnya memiliki karakteristik emosional yang sangat peka terhadap nilai-nilai agama. Untuk itu, penting untuk menguji apakah penerapan prinsip syariah yang ketat benar-benar merupakan faktor utama dalam membangun kepercayaan nasabah.

Meskipun penelitian mengenai kepatuhan syariah dan kepercayaan nasabah telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas pelanggan secara umum. Penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik masih relatif terbatas.

Selain itu, kondisi persaingan industri perbankan syariah saat ini menuntut bank tidak hanya unggul dalam pelayanan, tetapi juga mampu menjaga integritas syariah secara konsisten. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan penelitian (research gap) dengan menitikberatkan pada bagaimana kepatuhan syariah memengaruhi kepercayaan nasabah secara langsung pada konteks perbankan syariah modern.

Kontribusi penelitian ini adalah memberikan bukti empiris mengenai pentingnya penerapan prinsip syariah dalam meningkatkan kepercayaan nasabah serta menjadi bahan evaluasi bagi perbankan syariah dalam memperkuat pengawasan syariah dan transparansi layanan di tengah meningkatnya persaingan industri keuangan syariah di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kepatuhan syariah terhadap kepercayaan nasabah di bank syariah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran bagi manajemen bank syariah untuk merancang strategi dalam memperkuat citra institusi melalui peningkatan kepatuhan syariah yang lebih dapat dipertanggungjawabkan.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal-asosiatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis serta menjelaskan dampak dari kepatuhan syariah terhadap tingkat kepercayaan nasabah di Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini dilakukan di KC Bengkulu Adam Malik, dengan fokus pada nasabah aktif yang menggunakan layanan perbankan syariah dalam aktivitas finansial mereka.

Populasi yang diteliti adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia yang terdaftar sebagai nasabah aktif. Dalam penentuan sampel, digunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini meliputi nasabah yang telah memiliki rekening setidaknya selama satu tahun dan memahami prinsip-prinsip dasar dari perbankan syariah. Total responden yang terlibat dalam penelitian ini berjumlah 100 nasabah.

Jumlah partisipan yang terlibat adalah 100 orang, yang dipilih karena memenuhi kriteria dasar untuk penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi linear sederhana. Selain itu, jumlah ini dianggap mewakili dengan baik pandangan nasabah mengenai penerapan kepatuhan syariah di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik.

Proses penelitian diawali dengan observasi awal mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah dan tingkat kepercayaan nasabah di lokasi penelitian. Selanjutnya, peneliti menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner yang berlandaskan indikator kepatuhan syariah dan kepercayaan pengguna. Setelah kuesioner siap, instrumen tersebut dibagikan secara langsung maupun melalui platform digital kepada para responden. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis untuk memperoleh hasil dari studi ini. Alat pengukuran yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert yang mempunyai lima level, dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Aspek yang diteliti mencakup variabel Kepatuhan Syariah (ketiadaan riba, transparansi akad, dan peran pengawasan) serta variabel Kepercayaan Nasabah (integritas bank, kualitas layanan, dan manfaat).

Variabel yang tidak dipengaruhi adalah kepatuhan terhadap syariah, yang diukur dengan indikator seperti tidak adanya unsur riba, keterbukaan dalam akad, kejelasan mengenai sistem bagi hasil, pengikutsertaan fatwa DSN-MUI, dan pengawasan yang dilakukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Di sisi lain, variabel yang dipengaruhi adalah kepercayaan nasabah, yang diukur melalui indikator seperti rasa aman saat bertransaksi, keyakinan terhadap integritas bank, kualitas pelayanan yang diberikan, keyakinan dalam penerapan prinsip syariah, serta loyalitas nasabah terhadap layanan bank syariah.

Uji validitas dilakukan dengan menganalisis hubungan antara setiap pertanyaan dan total skor melalui korelasi Pearson Product Moment, sementara itu, uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha untuk mengukur konsistensi alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua item pertanyaan adalah valid dan reliabel, sehingga layak untuk digunakan dalam pengumpulan data secara lebih luas.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui distribusi kuesioner. Data yang berhasil diperoleh kemudian dianalisis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menilai dampak kepatuhan syariah terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Indonesia. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel, nilai koefisien regresi, serta penjelasan deskriptif untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang dihasilkan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan distribusi kuesioner kepada 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik, diperoleh bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik terhadap penerapan kepatuhan syariah dalam layanan perbankan syariah. Hal ini terlihat dari tingkat persetujuan responden yang tinggi terhadap indikator seperti tidak adanya unsur riba, transparansi akad, kejelasan sistem bagi hasil, dan pengawasan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Para nasabah percaya bahwa bank berusaha menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip Islam sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan dalam memanfaatkan layanan bank syariah. (Muhammad Syafi'i Antonio 2011).

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam variabel tabel, sehingga semua instrumen dianggap valid. Selanjutnya, hasil dari uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70 yang mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi yang baik dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini. (RIZKI 2021).

Tabel Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kepatuhan Syariah	0,821	Reliabel
Kepercayaan Nasabah	0,847	Reliabel

Dari analisis regresi linear sederhana, ditemukan bahwa variabel kepatuhan syariah memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi yang positif, yang berarti semakin tinggi kepatuhan syariah yang diterapkan oleh bank, maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Selain itu, hasil uji t menampilkan nilai signifikansi yang lebih rendah dari 0,05, sehingga hipotesis penelitian diterima. Dengan demikian, kepatuhan syariah terbukti menjadi faktor penting dalam membangun dan meningkatkan kepercayaan nasabah.

Tabel Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.
Kepatuhan Syariah	0,682	7,541	0,000

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,682 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya mempertimbangkan faktor keuntungan finansial ketika memilih bank syariah, tetapi juga memperhatikan kesesuaian operasional bank dengan prinsip-prinsip syariat Islam. Aspek transparansi akad, kejelasan sistem bagi hasil, serta kepastian bahwa transaksi bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir menjadi alasan utama yang memperkuat keyakinan nasabah terhadap bank syariah. Kepercayaan ini muncul karena nasabah merasa bahwa bank menjalankan amanah sesuai dengan nilai-nilai Islam dan etika bisnis syariah. (Adiwarman, 2016).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan syariah tidak hanya menjadi identitas bank syariah, tetapi juga menjadi faktor strategis dalam menjaga daya saing industri perbankan syariah di Indonesia. Di tengah meningkatnya literasi keuangan syariah dan pengawasan masyarakat terhadap praktik perbankan, nasabah cenderung lebih selektif dalam memilih lembaga keuangan yang benar-benar menerapkan prinsip Islam secara konsisten. Kondisi ini terlihat pada meningkatnya perhatian masyarakat terhadap transparansi akad, kejelasan sistem bagi hasil, serta pengawasan DPS dalam operasional bank syariah.

Selain itu, perkembangan industri perbankan syariah saat ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat dapat menurun apabila terdapat isu mengenai pelanggaran prinsip syariah. Oleh sebab itu, bank syariah perlu menjaga reputasi melalui penguatan tata kelola syariah (sharia governance), peningkatan kualitas layanan, dan edukasi kepada masyarakat mengenai mekanisme produk syariah agar loyalitas nasabah dapat terus dipertahankan.

Hasil dari studi ini sejalan dengan penelitian Hidayat dan Latif yang menyatakan bahwa integritas syariah adalah elemen penting dalam menciptakan loyalitas serta kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Penelitian ini juga memberikan dukungan terhadap pandangan Rahman yang menjelaskan bahwa sikap negatif mengenai implementasi prinsip syariah dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Dengan demikian, kestabilan dalam penerapan prinsip-prinsip syariah sangat diperlukan untuk mempertahankan reputasi dan keberlangsungan sektor perbankan syariah. (Abdul 2018).

Selain itu, temuan penelitian ini menegaskan bahwa fungsi Dewan Pengawas Syariah (DPS) merupakan pilar kunci dalam menjaga *credibility* dan reputasi perbankan syariah. Peran DPS tidak berhenti pada fungsi formal verifikasi kepatuhan, tetapi mencakup pengawasan substantif terhadap desain produk, implementasi akad, hingga praktik operasional sehari-hari. Dalam perspektif tata kelola, DPS berfungsi sebagai *guardian of sharia compliance* yang memastikan bahwa seluruh aktivitas bank tidak hanya sesuai secara administratif, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai syariah secara utuh.

Pengawasan yang efektif dari DPS memiliki implikasi langsung terhadap pembentukan *trust* nasabah. Dalam industri keuangan syariah, kepercayaan tidak hanya dibangun melalui kinerja finansial, tetapi juga melalui keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan bebas dari unsur riba, gharar, dan maisir. Ketika DPS menjalankan fungsi

pengawasan secara independen, profesional, dan transparan, maka legitimasi moral bank syariah akan semakin kuat. Sebaliknya, kelemahan dalam fungsi pengawasan berpotensi menimbulkan risiko reputasi yang serius, bahkan dapat memicu *sharia non-compliance risk* yang berdampak sistemik terhadap kepercayaan publik.

Secara kelembagaan, efektivitas DPS juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya, independensi, serta intensitas keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan strategis. DPS yang hanya berperan pasif atau simbolik cenderung tidak mampu mengidentifikasi potensi penyimpangan sejak dini. Oleh karena itu, penguatan kapasitas DPS—baik melalui peningkatan kompetensi di bidang fiqh muamalah maupun pemahaman terhadap inovasi keuangan modern—menjadi kebutuhan yang tidak terelakkan. Sinergi antara DPS, manajemen bank, dan regulator seperti Otoritas Jasa Keuangan juga penting untuk memastikan bahwa standar kepatuhan syariah dapat diterapkan secara konsisten di seluruh industri.

Di sisi lain, dalam konteks persaingan industri keuangan yang semakin ketat, penguatan fungsi DPS perlu diiringi dengan strategi peningkatan literasi masyarakat. Salah satu tantangan utama perbankan syariah adalah masih terbatasnya pemahaman publik mengenai mekanisme akad dan sistem bagi hasil. Banyak nasabah yang belum memahami bahwa perbedaan antara bank syariah dan konvensional tidak hanya terletak pada istilah, tetapi pada struktur kontrak, distribusi risiko, dan prinsip keadilan yang mendasarinya.

Oleh karena itu, bank syariah perlu mengembangkan pendekatan edukasi yang lebih sistematis dan berbasis kebutuhan pasar. Edukasi tidak cukup dilakukan secara normatif, tetapi harus dikemas secara praktis, kontekstual, dan mudah dipahami, misalnya melalui simulasi perhitungan bagi hasil, transparansi skema pembiayaan, serta pemanfaatan platform digital untuk menyampaikan informasi secara interaktif. Dalam hal ini, DPS juga dapat memainkan peran strategis sebagai *knowledge authority* yang memberikan penjelasan otoritatif terkait keabsahan dan mekanisme produk syariah.

Lebih jauh, peningkatan literasi ini akan berdampak pada perubahan perilaku nasabah dari sekadar *price-oriented* menjadi *value-oriented*. Nasabah yang memahami prinsip syariah cenderung tidak hanya mempertimbangkan tingkat keuntungan, tetapi juga aspek keadilan, keberkahan, dan keberlanjutan ekonomi. Dengan demikian, edukasi masyarakat tidak hanya memperluas pangsa pasar, tetapi juga memperkuat fondasi etik dan sosial dari sistem perbankan syariah itu sendiri.

Pada akhirnya, kombinasi antara pengawasan DPS yang kuat dan peningkatan literasi publik akan menciptakan siklus positif bagi perkembangan perbankan syariah: kepercayaan yang meningkat akan mendorong partisipasi masyarakat, yang pada gilirannya memperkuat posisi industri dalam menghadapi kompetisi dan menjaga diferensiasi nilai dari sistem keuangan konvensional (DSN-MUI 2021).

Secara umum, studi ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap syariah memiliki peranan penting dalam memperkuat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Semakin optimal penerapan prinsip syariah dalam kegiatan bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kesetiaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu, bank syariah harus menjaga konsistensi syariah, meningkatkan keterbukaan layanan, dan memperkuat pengawasan syariah agar dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dampak kepatuhan syariah terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Indonesia, dapat disimpulkan bahwa kepatuhan syariah memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah. Penerapan prinsip-prinsip syariah seperti terhindar dari unsur riba, gharar, dan maysir, transparansi akad, kejelasan sistem bagi hasil, serta pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) dinilai menjadi faktor utama yang meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah. Nasabah merasa lebih yakin karena bank menjalankan operasional sesuai nilai-nilai Islam dan prinsip amanah. Selain menjadi pembeda dengan bank konvensional, kepatuhan syariah juga berperan penting dalam membangun loyalitas nasabah dan menjaga reputasi bank di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus meningkatkan penerapan prinsip syariah, memperkuat pengawasan DPS, dan memberikan edukasi kepada masyarakat agar kepercayaan publik terhadap perbankan syariah semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Antonio, M. S. (2011). *Bank syariah: Dari teori ke praktik*. Gema Insani Press.

Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. (2021). *Fatwa DSN-MUI tentang perbankan syariah*. DSN-MUI. Ulama Indonesia, *Fatwa DSN-MUI tentang Perbankan Syariah*

Hidayat, R., & Latif, A. (2018). Pengaruh sharia compliance terhadap loyalitas dan kepercayaan nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi Islam, 9*(2), 112–125.

Karim, A. A. (2016). *Bank Islam: Analisis fiqih dan keuangan*. RajaGrafindo Persada.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Laporan perkembangan keuangan syariah Indonesia 2023*. Otoritas Jasa Keuangan.

Permana, R., dkk. (2021). Pengaruh kepatuhan syariah terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, 11*(1), 56–67.

Putri, A. (2022). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah bank syariah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan, 8*(1), 66–80.

Rahmawati, N. (2024). Transparansi pembiayaan murabahah dan loyalitas nasabah. *Jurnal Ekonomi Islam, 10*(2), 120–134.

Rivai, V., & Arifin, A. (2022). *Islamic banking: Sistem bank Islam bukan hanya solusi menghadapi krisis*. Jakarta, Indonesia: Bumi Aksara.

Sari, R. (2021). Pengaruh literasi keuangan syariah terhadap minat masyarakat. *Jurnal Keuangan Islam, 4*(1), 25–39.

Susanti, S. (2022). Implementasi pembiayaan murabahah pada bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah, 7*(1), 45–60.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.