

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. 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. Pengungkapan *Syariah Compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah BSI KCP Seluma. Hal ini dibuktikan oleh nilai t hitung $12,385 > t$ tabel $1,984$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_1 diterima. Persamaan regresi $Y = 9,412 + 0,681X$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan *Syariah Compliance* akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,681 satuan. Nilai R^2 sebesar 0,560 menunjukkan *Syariah Compliance* berkontribusi sebesar 56,0% terhadap Kepuasan

Nasabah, sedangkan 44,0% sisanya dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi BSI KCP Seluma

- a. BSI KCP Seluma disarankan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelaksanaan *syariah compliance*, khususnya pada aspek transparansi informasi kepada nasabah mengenai akad dan produk yang digunakan. Komunikasi yang terbuka tentang kepatuhan syariah akan semakin memperkuat kepercayaan dan kepuasan nasabah.
- b. Pelatihan sumber daya manusia terkait prinsip syariah perlu ditingkatkan secara frekuensi dan kedalaman materinya, agar seluruh petugas bank mampu menjelaskan dimensi syariah dari setiap produk dan layanan kepada nasabah secara komprehensif.
- c. BSI KCP Seluma perlu meningkatkan sosialisasi peran dan fungsi Dewan Pengawas Syariah (DPS) kepada nasabah, sehingga nasabah lebih memahami mekanisme pengawasan syariah yang dilakukan bank dan meningkatkan kepercayaan terhadap keabsahan operasional bank secara syariah.
- d. Perlu dilakukan survei kepuasan nasabah secara berkala untuk memonitor perkembangan kepuasan nasabah dan mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang masih perlu ditingkatkan.

2. Bagi Akademisi dan Peneliti Selanjutnya

- a. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Syariah Compliance* mampu menjelaskan 56,0% variasi kepuasan nasabah. Dengan demikian, peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain yang diduga mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas layanan (menggunakan model *CARTER*), kepercayaan nasabah, atau inovasi produk digital banking, guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.
- b. Penelitian ini menggunakan sampel yang terbatas pada BSI KCP Seluma. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian ke beberapa kantor cabang atau membandingkan antar wilayah, guna mendapatkan generalisasi temuan yang lebih luas.
- c. Penelitian lanjutan dapat mempertimbangkan penggunaan variabel mediasi atau moderasi, misalnya kepercayaan nasabah sebagai variabel mediasi antara *Syariah Compliance* dan Kepuasan Nasabah, atau menggunakan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen yang lebih hilir.

3. Bagi Regulator dan Pengawas

Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Syariah Nasional MUI, temuan penelitian ini dapat menjadi masukan bahwa peningkatan standar dan pengawasan syariah compliance pada perbankan syariah berdampak langsung pada kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penguatan regulasi mengenai kewajiban pengungkapan informasi *syariah compliance* secara publik dan periodik perlu terus diperkuat agar masyarakat dapat mengakses informasi kepatuhan syariah bank secara lebih mudah dan transparan.

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)
- 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 Syariah 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), 131–146

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

Nurjannah, Alfira, Heri Junaidi, dan Chandra Zaki Maulana, *'Pengaruh Syariah 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*