

Analisis Implementasi Akad Murabahah Pada Produk Cicil Emas Di Bank Syariah Indonesia KCP Tuban

Inarotul A'yun¹⁾, Silvia nur aliyah²⁾

^{1,2)}Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Tuban

¹⁾inna.ra2002@gmail.com, ²⁾silviaaliyah288@gmail.com

Abstrak. Perbankan syariah yang dikenal sebagai *Islamic Banking* yang beroperasi tanpa bunga dan berlandaskan pada prinsip yang ada di Al-Qur'an dan Al-Hadits. Salah satu produk unggulan dalam perbankan syariah adalah pembiayaan cicil emas menggunakan akad murabahah, yang memudahkan nasabah untuk memiliki emas dengan cara mencicil. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan akad murabahah pada produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tuban, serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode kualitatif melalui observasi dengan cara pengumpulan data, studi pustaka, dan wawancara. Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa transparansi dalam informasi, komitmen bank, dan kualitas produk berkontribusi signifikan pada kepuasan nasabah. Proses yang jelas dan fleksibilitas dalam cicilan juga meningkatkan rasa aman dan kepuasan nasabah. Namun, tantangan seperti fluktuasi harga emas dan penerapan denda bagi nasabah yang gagal bayar perlu dikelola dengan bijaksana. Secara keseluruhan, penerapan akad murabahah di BSI KCP Tuban menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat kepercayaan terhadap produk keuangan syariah. Penelitian ini merekomendasikan agar BSI KCP Tuban terus berinovasi dan meningkatkan layanan untuk menjaga kepuasan nasabah yang berkelanjutan.

Keyword: Akad Murabahah, Emas, BSI KCP Tuban

Abstract. *Islamic banking, known as Islamic Banking, operates without interest and is based on principles in the Qur'an and Al-Hadits. One of the leading products in Islamic banking is the financing of gold installments using murabahah, which makes it easier for customers to own gold by paying off. This research aims to analyze the application of murabahahh acad to gold installment products at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tuban, as well as its impact on customer satisfaction. The research methods used are qualitative methods through observation by means of data collection, library studies, and interviews. The results of the research show that transparency in information, bank commitment, and product quality contribute significantly to customer satisfaction. The clear process and flexibility in installments also increase the customer's sense of security and satisfaction. However, challenges such as fluctuations in gold prices and the application of fines for customers who fail to pay need to be managed wisely. Overall, the application of murabahahh acad in BSI KCP Tuban shows great potential in increasing customer satisfaction and strengthening trust in sharia financial products. This study recommends that BSI KCP Tuban continue to innovate and improve services to maintain sustainable customer satisfaction.*

Keywords: Murabahah Agreement, Gold, BSI KCP Tuban

PENDAHULUAN

Dalam tingkat internasional Perbankan syari'ah lebih dikenal sebagai *interestfree banking* atau *Islamic Banking*.¹ Fokus operasional bank Syari'ah tidak ada istilah sistem yang mengandalkan bunga (tanpa bunga). Tegasnya, lembaga keuangan yang dikelola oleh Bank Syari'ah ini menggunakan sistem pengembangan berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadits. Dengan kata lain, bank Islam (perbankan syari'ah) adalah jenis lembaga keuangan yang memberikan jasa-jasa dan pembiayaan dalam lalu lintas segi pembayaran sebagai pokok usahanya pun cara dalam mengorganisirkan peredaran uang sesuai dengan prinsip syari'ah Islam.² Seperti yang tertera dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang menyatakan usaha perbankan meliputi aktivitas, penyaluran dana, menghimpun dana, dan memberikan jenis jasa-jasa bank lainnya.³ Berkaitan dengan prinsip perbankan syari'ah salah satunya merupakan prinsip jual beli yang terjadi atas adanya pelaksanaan pemindahan kepemilikan suatu barang. Sejak awal tingkat laba bank telah ditentukan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Terdapat 3 (tiga) jenis dalam jual beli yang menjadi dasar dalam hal investasi atau pembiayaan modal kerja pada perbankan syari'ah, pertama; ba'i a-murabahah; kedua, ba'i as-salam dan ketiga ba'I al-isthisna.⁴

Sedangkan dalam praktiknya, murabahah dikenal sebagai salah satu jenis akad yang secara umum telah digunakan dalam sarana pelaksanaan pembiayaan perbankan syari'ah. Jenis akad ini berjalan menggunakan mekanisme jual beli barang dengan penambahan (*margin*) untuk mendapatkan keuntungan.⁵ Besaran total dari akad murabahah mencapai 60% dari seluruh pembiayaan perbankan syari'ah yang ada di Indonesia. Jenis akad murabahah ini menjadi primadona dari kalangan perbankan syari'ah sebagai wujud persaingan perbankan konvensional sehingga ada pembiayaan konsumtif seperti pengadaan kendaraan bermotor, pembelian rumah, dan kebutuhan konsumen lainnya. Alasan bank syari'ah mengambil jenis akad murabahah sebagai pembiayaan dalam jangka pendek dengan memberikan penawaran

¹ Hasan Sultoni dan Ahmad Basuki, "Bank Syariah di Dunia Internasional," *Jurnal Eksyar* 07, no. 02 (2020): 35-51.

² Miftahul Jannah, "Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Kasus di Kampung Adi Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, no. xx (2023): 5.

³ Kementerian Keuangan, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan," *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 1998, pasal 1 ayat 2.

⁴ Waldi Nopriansyah, "Pendekatan Akad Murabahah Di Perbankan Syariah," *Islamic Banking* 2, no. 7 (2017): 15-24.

⁵ Sultoni dan Basuki, "Bank Syariah di Dunia Internasional."

untuk para nasabah agar pembelian barang sekalipun nasabah tidak memiliki uang untuk membayar.⁶

Adapun bentuk praktik yang dijalankan dalam akad murabahah dalam bank syari'ah dapat terjadi dengan membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah. Kemudian dari pihak bank syari'ah menjual kembali kepada nasabah dengan harga barang ditambah dengan keuntungan yang sudah disepakati oleh pihak bank dan nasabah (*margin*).⁷ Jenis akad atau kontrak ini (*murabahah*) juga digunakan oleh lembaga perbankan dalam urusan pembiayaan produk cicil emas. Emas adalah logam mulia berwarna kuning yang memiliki nilai ekonomi tinggi, selain menjadi salah satu bahan tambang yang langka emas juga dikenal karena daya tahan terhadap oksidasi dan korosi sehingga tidak mudah untuk berkarat. Oleh karena ini emas sering digunakan untuk perhiasan, koin bahkan barang investasi.⁸ Dengan sifatnya yang langka dan relatif stabil emas sangat diminati sebagai instrumen investasi baik dalam bentuk fisik seperti emas batangan dll atau dalam bentuk digital seperti sertifikat emas. Emas juga mempunyai fungsi sebagai aset "*safe haven*" selama ketidakpastian ekonomi dan krisis keuangan dan juga menjaga portofolio dari investor itu sendiri.⁹

Di Indonesia minat untuk berinvestasi emas terus meningkat dikarenakan mereka semakin sadar pentingnya menjaga aset dan melindungi nilai kekayaan dari adanya inflasi.¹⁰ Selain itu emas juga mudah untuk dijual dan memiliki nilai yang tinggi setiap tahunnya. Oleh karena itu emas menjadi pilihan utama untuk mulai berinvestasi. Investasi emas merupakan kegiatan membeli emas dengan bertujuan untuk memperoleh keuntungan lebih di masa mendatang baik itu dalam bentuk fisik maupun digital. Namun, tantangan dalam investasi emas memerlukan biaya awal yang jumlahnya tidak sedikit.¹¹ Untuk mengatasi masalah tersebut perbankan syari'ah termasuk Bank Syariah Indonesia mengeluarkan produk yaitu BSI

⁶ Tri Setiady, "Pembiayaan Murabahah Dalam Perspektif Fiqh Islam, Hukum Positif Dan Hukum Syariah," *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 3 (2015): 517-30, <https://doi.org/10.25041/ fiatjustisia.v8no3.311>.

⁷ Tuti Anggraini et al., "Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Pembiayaan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pada Bank Syariah Indonesia Sukaramai," *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 9, no. 204 (2024): 95–105.

⁸ Widianto, E. 2023. Pengertian Emas, Macam-macam dan Manfaatnya. Diambil 7 November 2024, dari <https://bloglab.id/pengertian-emas-macam-macam-dan-manfaatnya/>

⁹ Arslanalp, S. ... Simpson-Bel, C. 2023. Gold as International Reserves: A Barborous Relic No More? *INTERNATIONAL MONETARY FUND*.

¹⁰ Hartanto, A. Y. 2023, Maret 3. Riset: Emas Masih Jadi Primadona Jenis Investasi. Diambil 7 November 2024, dari <https://tirto.id/riset-emas-masih-jadi-primadona-jenis-investasi-gC6J>

¹¹ Nurjadidah, A. S., dan Damiri, A. 2020. Implementasi Akad Murabahah Dan Rahn Pada Produk Cicil Emas Di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Subang. *EKSISBANK (Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan)*, 4(2), 95–111.

cicil emas dengan menggunakan akad murabahah. di berbagai kantor cabangnya termasuk di Bank Syariah Indonesia KCP Tuban Dengan akad murabahah memungkinkan nasabah yang ingin memiliki emas melalui skema cicilan. Produk BSI cicil emas adalah pembiayaan atas kepemilikan emas logam mulia dengan membeli emas logam mulia dengan harga pada saat akad bisa dicicil dengan angsuran tetap perbulannya,¹² produk ini menggunakan prinsip syariah dengan menggunakan akad murabahah.

Dalam praktik BSI cicil emas Bank Syariah Indonesia KCP Tuban membeli emas atas nama nasabah dan kemudian menjual ke nasabah tersebut dengan harga perolehan ditambah keuntungan yang disetujui diawal oleh kedua belah pihak.¹³ Produk cicil emas ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mulai berinvestasi emas tanpa harus membayar penuh diawal¹⁴, selain dengan kemudahan tersebut nasabah juga terhindar dari transaksi yang mengandung unsur riba karena pada produk cicil emas ini menggunakan prinsip-prinsip syari'ah dengan akad murabahah. Oleh karena itu penting untuk menganalisis lebih tentang penerapan akad murabahah pada produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Tuban dan analisis ini bertujuan untuk mengenali keefektifan penerapan akad murabahah dan tantangan yang dihadapi dan juga peluang pengembangan produk cicil emas sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan sumber data yakni data primer dan data sekunder.¹⁵ Adapun instrumen penelitian yang lakukan dengan mengumpulkan data dengan cara observas,¹⁶ studi kepustakaan dan wawancara dengan informan dari pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Tuban yang khusus

¹² BANK SYARIAH INDONESIA. (t.t.). BSI CICIL EMAS. Diambil 7 Maret 2025, dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-cicil-emas>

¹³ Hidayaturrahmaniah, N., dan Suriani. 2023. Analisis implementasi akad murabahah pada produk pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Selong Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat. *Management Journal and Economic Review*, 2(1). <https://doi.org/10.59834/manajer.v2i1.11>

¹⁴ Aziza, F. N. 2024. Mengenal Program Cicilan Emas: Solusi Cerdas untuk Memulai Investasi. diambil 7 Maret 2025 Mengenal Program Cicilan Emas: Solusi Cerdas untuk Memulai Investasi | kumparan.com.

¹⁵ Fildza Malahati et al., "Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi," *Jurnal Pendidikan Dasar* 11, no. 2 (2023): 341–48, <https://doi.org/10.46368/jpd.v1i2.902>.

¹⁶ Ardiansyah, Rismita, dan M. Syahran Jailani, "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif," *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1–9, <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.

mengurus produk cicil emas dengan tujuan dan kegunaan tertentu, dengan maksud memecahkan suatu masalah secara spekulatif pun mendorong peningkatan kualitas dari objektivitas. Untuk objek penelitian ini ialah penerapan akad murabahah pada produk cicil emas di Bank Syariah Indonesia KCP Tuban.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tinjauan Praktis Akad Murabahah dalam Pembiayaan Cicil Emas

Murabahah merupakan akad pembiayaan yang digunakan untuk pengadaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya atau harga perolehan kepada pembeli (nasabah) dan kemudian pembeli (nasabah) membayarnya secara angsuran dengan harga lebih sebagai margin (laba). Dalam akad murabahah ini bank syariah diperbolehkan untuk meminta pembeli (nasabah) membayar uang muka.¹⁷

Harga jual pada akad murabahah merupakan harga beli bank syariah dari pemasok ditambah dengan keuntungan, kedua belah pihak juga harus sepakat harga jual yang disepakati dalam akad murabahah dan jika sudah disepakati tidak bisa diubah selama berlakunya akad. Berdasarkan fatwa DSN No. 04/DSN-MUI/IV2022 tentang murabahah, yakni bank dan nasabah wajib melakukan akad murabahah yang bebas dari riba dan barang yang diperjualbelikan tidak diharamkan oleh syariah islam, bank harus menyampaikan semua informasi yang berkaitan dengan pembelian, bank kemudian menjual kembali barang tersebut kepada nasabah dengan harga jual ditambah keuntungannya dan nasabah membayar harga barang tersebut dengan jangka waktu yang sudah ditentukan dari awal.

Akad Murabahah adalah salah satu metode pembiayaan yang banyak digunakan di transaksi keuangan syariah termasuk dalam produk pembiayaan cicil emas. Dalam konteks ini, akad Murabahah mengacu pada jual beli di mana bank syariah membeli emas dan menjualnya kembali kepada nasabah dengan keuntungan yang disepakati. Proses ini memungkinkan nasabah untuk memiliki emas tanpa harus membayar seluruh harga di muka, melainkan melalui cicilan.¹⁸

¹⁷ Soemitra, A. 2018. *BANK DAN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH*. Jakarta: KENCANA. hlm. 79

¹⁸ Dina Juni Marianti, Zulfa Rasyida, dan Ema Utami, "Analisis Praktik Murabahah Emas pada Bank Syariah di Indonesia Berdasarkan Tinjauan Hukum Fikih Muamalah Zulfa Rasyida," *Tajdid* 28, no. 2 (2021): 2021, <https://doi.org/10.36667/tajdid.v28i2.731>.

Praktik akad Murabahah dalam pembiayaan cicil emas melibatkan beberapa langkah penting, seperti pada langkah awalnya nasabah mengajukan permohonan pembiayaan cicil emas kepada bank syariah. Setelah permohonan disetujui, bank akan membeli emas yang diinginkan nasabah dari pemasok. Emas tersebut kemudian dijual kembali kepada nasabah dengan harga yang lebih tinggi, mencakup margin keuntungan bank.

Akad Murabahah menjadi kemudahan akses bagi nasabah. Dengan adanya cicilan, nasabah bisa memiliki emas tanpa harus mengeluarkan biaya besar di awal. Ini sangat bermanfaat bagi masyarakat yang ingin berinvestasi dalam emas sebagai bentuk simpanan atau aset. Selain itu, pembiayaan cicil emas juga memberikan alternatif investasi yang relatif aman, mengingat nilai emas cenderung stabil.

Praktiknya terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi akad Murabahah. Salah satunya adalah fluktuasi harga emas yang dapat mempengaruhi margin keuntungan bank. Jika harga emas naik secara signifikan, bank mungkin harus menyesuaikan harga jual kepada nasabah, yang dapat berdampak pada kemampuan nasabah untuk membayar cicilan. Oleh karena itu, bank perlu melakukan analisis pasar yang cermat.

Aspek hukum juga menjadi perhatian dalam akad Murabahah. Bank syariah harus memastikan bahwa semua transaksi yang berlangsung sesuai dengan prinsip syariah dan tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN). Hal ini mencakup kepatuhan terhadap fatwa yang mengatur tentang jual beli dan pembiayaan dalam Islam. Keterlibatan DSN dalam memberikan fatwa menjadi penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap produk keuangan syariah.¹⁹

Dalam konteks pembiayaan cicil emas, akad Murabahah juga sering dipadukan dengan akad rahn (gadai). Akad rahn berfungsi sebagai jaminan bagi bank, di mana emas yang dibeli akan digadaikan kepada bank selama masa cicilan. Jika nasabah gagal membayar cicilan, bank berhak untuk menjual emas tersebut untuk menutupi kerugian. Kombinasi kedua akad ini memberikan perlindungan tambahan bagi bank dan memberikan rasa aman bagi nasabah.²⁰

Pentingnya edukasi kepada nasabah juga tidak bisa diabaikan. Bank syariah perlu memberikan informasi jelas mengenai syarat dan ketentuan pembiayaan cicil emas, termasuk

¹⁹ Zaenuri, "Konsep Pembiayaan Kepemilikan Emas Pada perbankan Syariah (Studi di Bank Mandiri Syariah Semarang)," *Journal at-taqaddum* 06, no. 02 (2014): 316–45.

²⁰ Ai Siti Nurjadidah, Jalaludin, dan Damiri, "Implementasi Akad Murabahah Dan Rahn Pada Produk Cicil Emas Di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Subang."

hak dan kewajiban nasabah. Dengan pemahaman yang baik, nasabah dapat memutuskan keputusan yang lebih bijak dan menghindari masalah di kemudian hari. Edukasi ini juga mencakup pemahaman tentang risiko yang terkait dengan investasi emas.

Secara keseluruhan akad murabahah dalam pembiayaan cicil emas menawarkan solusi yang menarik bagi masyarakat yang ingin berinvestasi dalam emas. Namun, keberhasilan implementasinya sangat bergantung pada pemahaman yang baik dari semua pihak yang terlibat, serta kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Dengan pendekatan yang tepat, akad ini dapat menjadi instrumen yang efektif dalam meningkatkan literasi keuangan dan mendorong pertumbuhan ekonomi syariah.

Proses Pelaksanaan Akad Murabahah di Bank Syariah Indonesia KCP Tuban

Dalam proses pelaksanaan akad Murabahah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tuban menunjukkan komitmen bank dalam memberikan layanan pembiayaan yang transparan dan sesuai dengan prinsip syariah. Dalam wawancara dengan Bapak Malik, dijelaskan bahwa pihak bank memberikan penjelasan rinci mengenai semua aspek pembiayaan, termasuk harga pokok, margin, dan uang muka. Hal ini penting untuk memastikan bahwa nasabah memahami sepenuhnya ketentuan yang berlaku, sehingga tidak ada kebingungan atau ketidakjelasan saat akad berlangsung. Dengan pendekatan ini, BSI KCP Tuban berupaya untuk menciptakan kepercayaan antara bank dan nasabah, yang merupakan fondasi penting dalam hubungan bisnis yang sehat.

Setelah penjelasan mengenai ketentuan-ketentuan tersebut, nasabah diharuskan untuk membayar uang muka sebesar 20% dari harga beli emas. Proses ini tidak hanya memberikan kepastian bagi bank, tetapi juga menunjukkan komitmen nasabah untuk memenuhi kewajibannya. Dalam hal ini, BSI KCP Tuban memesan emas dari PT ANTAM, yang merupakan salah satu produsen emas terkemuka di Indonesia. Dengan menjalin kerjasama dengan pemasok yang terpercaya, bank dapat memastikan kualitas emas yang dijual kepada nasabah, sekaligus menjaga reputasi bank di mata masyarakat.

Implementasi akad Murabahah pada produk cicil emas di BSI KCP Tuban juga menekankan pentingnya transparansi dalam setiap transaksi. Pihak bank menjelaskan bahwa emas tidak akan diserahkan kepada nasabah sebelum pembiayaan lunas. Hal ini merupakan langkah preventif untuk menghindari praktik riba dan gharar yang dapat merugikan salah satu

pihak. Dengan cara ini, BSI KCP Tuban menunjukkan bahwa mereka berkomitmen untuk menjalankan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aspek operasionalnya.

Jangka waktu cicilan yang ditawarkan oleh BSI KCP Tuban beragam, mulai dari 1 tahun sampai 5 tahun, dengan nominal cicilan yang berbeda-beda. Hal ini memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk memilih jangka waktu yang sesuai dengan kemampuan finansial mereka. Dengan angsuran tetap setiap bulan, nasabah dapat merencanakan keuangan mereka dengan lebih baik, sehingga tidak ada beban yang berlebihan. Ini adalah salah satu keunggulan dari produk cicil emas yang ditawarkan oleh BSI KCP Tuban, yang dapat menarik minat masyarakat untuk mulai berinvestasi dalam emas.

Persyaratan yang ditetapkan untuk cicil emas di BSI KCP Tuban juga sederhana dan jelas. Nasabah hanya perlu mengisi formulir, melampirkan fotokopi KTP dan NPWP (jika pembelian di atas 50 juta), serta membuka rekening tabungan di bank. Ketentuan ini memudahkan nasabah untuk mengakses produk cicil emas, sehingga lebih banyak orang dapat memanfaatkan kesempatan ini untuk berinvestasi. Selain itu, kebijakan bebas biaya administrasi juga menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah, yang dapat mengurangi beban biaya tambahan.

Simulasi cicil emas yang diberikan oleh BSI KCP Tuban menunjukkan transparansi dalam perhitungan biaya dan angsuran. Dengan rincian harga barang, setoran awal, pembiayaan, margin bank, dan angsuran per bulan, nasabah dapat dengan mudah memahami total biaya yang harus mereka bayar. Jika nasabah tidak dapat menyelesaikan pembiayaan dalam periode yang ditentukan, bank memiliki hak untuk menjual agunan setelah 60 hari, dan nasabah akan dikenakan denda. Ini adalah langkah yang wajar untuk melindungi kepentingan bank, namun tetap harus dilakukan dengan cara yang adil dan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian, BSI KCP Tuban berupaya untuk menjaga keseimbangan antara kepentingan bank dan nasabah dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Dampak Akad Murabahah terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Tuban

Akad Murabahah adalah salah satu produk pembiayaan yang biasa digunakan dalam perbankan syariah, termasuk di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tuban. Dalam konteks ini, akad Murabahah tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pembiayaan, tetapi juga memiliki

dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah salah satu indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan dan keberhasilan bank dalam memenuhi harapan nasabah. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana akad Murabahah dapat mempengaruhi kepuasan nasabah di BSI KCP Tuban.

1. Transparansi dalam akad Murabahah menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah.

Dalam pelaksanaan akad ini, BSI KCP Tuban memberikan penjelasan yang rinci mengenai harga pokok, margin, dan biaya lainnya. Menurut teori kepuasan pelanggan, transparansi dalam informasi dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.²¹ Ketika nasabah merasa bahwa mereka dapat informasi yang jelas dan akurat, mereka akan merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan.

2. Komitmen bank untuk menjalin hubungan yang baik dengan nasabah juga berkontribusi terhadap kepuasan.

Dalam wawancara dengan pihak bank, dijelaskan bahwa BSI KCP Tuban berusaha untuk menciptakan kepercayaan melalui komunikasi yang terbuka. Hubungan pelanggan menekankan pentingnya interaksi yang positif antara kedua belah pihak.²² Ketika nasabah merasa dihargai dan diperhatikan, mereka akan bisa untuk merasa puas dan loyal terhadap bank.

3. Proses pembayaran uang muka yang ditetapkan sebesar 20% dari harga beli emas juga berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Dengan adanya uang muka, nasabah menunjukkan komitmen untuk memenuhi kewajibannya, yang pada gilirannya menciptakan rasa tanggung jawab. Komitmen dalam hubungan bisnis menyatakan bahwa ketika nasabah merasa terikat secara finansial, mereka akan lebih menghargai produk yang mereka beli, sehingga meningkatkan kepuasan.²³

²¹ Intan Purnamasari dan Emile Satia Darma, "Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah," *Akutansi dan Infestasi* 16, no. 1 (2015): 13-24, <https://doi.org/https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v6i1.12710>.

²² M Alidha et al., "Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah di Era Revolusi Industri 4.0," *Contemporary ...* 2, no. 3 (2024): 203-16, <https://journal.formosapublisher.org/index.php/cjas/article/view/9681%0Ahttps://journal.formosapublisher.org/index.php/cjas/article/download/9681/9553>.

²³ Ahmad Ahmadi, "Meningkatkan Loyalitas Nasabah Melalui Customer Relationship Management Dan Kepercayaan (Survey Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sarolangun)," *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 2, no. 1 (2020): 47-60, <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i1.413>.

4. Kerjasama BSI KCP Tuban dengan PT ANTAM sebagai pemasok emas terpercaya juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas produk yang dijual sangat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank.

Kualitas produk menyatakan bahwa produk yang berkualitas tinggi akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menjamin kualitas emas yang dijual, BSI KCP Tuban dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

5. Kebijakan untuk tidak menyerahkan emas kepada nasabah sebelum pembayaran lunas.

Langkah preventif yang menunjukkan komitmen bank terhadap prinsip syariah. Hal ini bisa memberikan rasa aman untuk nasabah dan juga melindungi bank dari adanya risiko. Keamanan dalam transaksi menyatakan bahwa nasabah yang merasa aman dalam bertransaksi akan lebih puas.²⁴ Dengan demikian, kebijakan ini berkontribusi pada kepuasan nasabah.

6. Fleksibilitas dalam jangka waktu cicilan yang ditawarkan.

BSI KCP Tuban juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Nasabah dapat memilih jangka waktu cicilan yang sesuai kemampuan finansial mereka, mulai dari 1 tahun sampai 5 tahun. Fleksibilitas dalam layanan menyatakan bahwa semakin banyak pilihan yang diberikan kepada nasabah, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Dengan memberikan opsi yang beragam, BSI KCP Tuban dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan lebih baik.

7. Persyaratan yang sederhana dan jelas untuk mengakses produk cicil emas juga berkontribusi terhadap kepuasan nasabah.

Proses yang mudah dan tidak ribet membuat nasabah merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi. Kemudahan akses menyatakan bahwa semakin mudah suatu layanan diakses, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Dengan mengurangi hambatan dalam proses pengajuan, BSI KCP Tuban dapat menarik lebih banyak nasabah.

8. Simulasi cicil emas yang transparan dan jelas juga berperan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Dengan memberikan rincian biaya dan angsuran secara jelas, nasabah dapat memahami total biaya yang harus mereka bayar. Transparansi dalam layanan menyatakan

²⁴ Nurul Hidayah et al., "Pengaruh kualitas pelayanan,ketersediaan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah penggunaan bsi mobile," *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022): 139–59.

bahwa nasabah yang mendapatkan informasi yang jelas akan merasa lebih puas.²⁵ Dengan demikian, BSI KCP Tuban menunjukkan komitmennya untuk memberikan layanan yang transparan.

9. Denda bagi nasabah yang tidak dapat melunasi pembiayaan dalam periode yang ditentukan juga perlu dipertimbangkan.

Meskipun ini adalah langkah yang wajar untuk melindungi kepentingan bank, penting bagi bank untuk menerapkan kebijakan ini dengan cara yang sesuai dengan prinsip syariah. Keadilan dalam layanan menyatakan bahwa nasabah yang merasa diperlakukan secara adil akan lebih puas. Oleh karena itu, BSI KCP Tuban harus memastikan bahwa kebijakan ini diterapkan dengan bijaksana.

Dampak akad Murabahah terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tuban sangat signifikan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip transparansi, komitmen, dan keadilan, bank dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan nasabah. Teori kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya bergantung pada produk yang ditawarkan, tetapi juga pada pengalaman keseluruhan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, BSI KCP Tuban perlu terus berinovasi dan meningkatkan layanan untuk memastikan kepuasan nasabah yang berkelanjutan.

PENUTUP

Simpulan

Akad Murabahah dalam pembiayaan cicil emas di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tuban menunjukkan potensi yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Melalui pendekatan yang transparan dan sesuai dengan prinsip syariah, BSI KCP Tuban berhasil menciptakan kepercayaan di antara nasabah. Penjelasan rinci mengenai harga pokok, margin, dan ketentuan lainnya menjadi landasan penting dalam membangun hubungan yang positif antara kedua belah pihak. Hal ini sejalan dengan teori kepuasan pelanggan yang menekankan pentingnya transparansi informasi dalam meningkatkan kepercayaan.

Komitmen bank untuk menjalin hubungan yang positif dengan nasabah juga berkontribusi pada kepuasan. Melalui komunikasi yang terbuka dan responsif, BSI KCP Tuban

²⁵ Siti Aisyah dan Murtaza, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Blang Pidie," *Journal of Management Science and Business Review* 2, no. 4 (2024): 233–52, <https://jurnal.ypsms.or.id/index.php/JMSBR/article/view/89>.

menciptakan lingkungan yang mendukung bagi nasabah untuk merasa dihargai. Proses pembayaran uang muka yang ditetapkan sebesar 20% dari harga beli emas menunjukkan tanggung jawab nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan rasa kepuasan mereka terhadap produk yang ditawarkan.

Kerjasama dengan pemasok terpercaya seperti PT ANTAM memastikan kualitas emas yang dijual, yang merupakan faktor penting dalam persepsi nasabah terhadap bank. Kualitas produk yang baik berkontribusi pada kepuasan nasabah, sesuai dengan teori kualitas produk. Selain itu, kebijakan untuk tidak menyerahkan emas sebelum pembiayaan lunas memberikan rasa aman bagi nasabah, yang merupakan aspek penting dalam transaksi keuangan.

Fleksibilitas dalam jangka waktu cicilan dan persyaratan yang sederhana juga menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah. Dengan memberikan berbagai pilihan, BSI KCP Tuban dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan lebih baik, yang berkontribusi pada tingkat kepuasan nasabah yang lebih tinggi. Simulasi cicil emas yang transparan dan jelas membantu nasabah memahami total biaya yang harus dibayar, sehingga mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan.

Namun, tantangan seperti fluktuasi harga emas dan penerapan denda bagi nasabah yang tidak dapat melunasi pembiayaan juga perlu diperhatikan. Meskipun langkah-langkah ini penting untuk melindungi kepentingan bank, penerapannya harus dilakukan dengan adil dan sesuai dengan prinsip syariah agar tidak mengurangi kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan, dampak akad Murabahah terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Tuban sangat signifikan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip transparansi, komitmen, dan keadilan, bank dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dengan nasabah. Oleh karena itu, BSI KCP Tuban perlu terus berinovasi dan meningkatkan layanan untuk memastikan kepuasan nasabah yang berkelanjutan, serta menjaga kepercayaan masyarakat terhadap produk keuangan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Ahmadi. "Meningkatkan Loyalitas Nasabah Melalui Customer Relationship Management Dan Kepercayaan (Survey Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sarolangun)." *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 2, no. 1 (2020): 47-60. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i1.413>.
- Ai Siti Nurjadidah, Jalaludin, dan Ahmad Damiri. "Implementasi Akad Murabahah Dan Rahn Pada Produk Cicil Emas Di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Subang." *EKSISBANK: Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan* 4, no. 2 (2020): 95-111. <https://doi.org/10.37726/ee.v4i2.122>.
- Aisyah, Siti, dan Murtaza. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Blang Pidie." *Journal of Management Science and Bussines Review* 2, no. 4 (2024): 233-52. <https://jurnal.ypsms.or.id/index.php/JMSBR/article/view/89>.
- Alidha, M, A P Sari, R Sopiatunnisa, dan ...urnal of Applied Sciences(CJAS). "Analisis Dampak Digitalisasi Layanan Perbankan terhadap Loyalitas Nasabah di Era Revolusi Industri 4.0." *Contemporary ...* 2, no. 3 (2024): 203-16. <https://journal.formosapublisher.org/index.php/cjas/article/view/9681%0Ahttps://journal.formosapublisher.org/index.php/cjas/article/download/9681/9553>.
- Anggraini, Tuti, Irgi Iqbal, Universitas Islam Negeri Sumatera, dan Di Indonesia. "Analisis Strategi Pemasaran Terhadap Pembiayaan Pensiunan Pegawai Negeri Sipil Pada Bank Syariah Indonesia Sukaramai." *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 9, no. 204 (2024): 95-105.
- Ardiansyah, Risnanita, dan M. Syahrani Jailani. "Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif." *Jurnal IHSAN : Jurnal Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2023): 1-9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>.
- Hidayah, Nurul, Susila Andriyati, Vina Rismayani, dan Viviannisa Victoria. "Pengaruh kualitas pelayanan,ketersediaan fitur layanan terhadap loyalitas nasabah penggunaan bsi mobile." *Jurnal Ekonomi Syariah* 4, no. 2 (2022): 139-59.
- Jannah, Miftahul. "PEMAHAMAN MASYARAKAT TENTANG PERBANKAN SYARIAH (Studi Kasus di Kampung Adi Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, no. xx (2023): 5.
- Kementerian Keuangan. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan." *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 1998, pasal 1 ayat 2.
- Malahati, Fildza, Anelda Ultavia B, Putri Jannati, Qathrunnada Qathrunnada, dan Shaleh Shaleh. "Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi." *Jurnal Pendidikan Dasar* 11, no. 2 (2023): 341-48. <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>.
- Marianti, Dina Juni, Zulfa Rasyida, dan Ema Utami. "Analisis Praktik Murabahah Emas pada Bank Syariah di Indonesia Berdasarkan Tinjauan Hukum Fikih Muamalah Zulfa Rasyida." *Tajdid* 28, no. 2 (2021): 2021. <https://doi.org/10.36667/tajdid.v28i2.731>.

Nopriansyah, Waldi. "Pendekatan Akad Murabahah Di Perbankan Syariah." *Islamic Banking* 2, no. 7 (2017): 15–24.

Purnamasari, Intan, dan Emile Satia Darma. "Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah." *Akutansi dan Infestasi* 16, no. 1 (2015): 13–24. <https://doi.org/https://doi.org/10.31949/entrepreneur.v6i1.12710>.

Setiady, Tri. "Pembiayaan Murabahah Dalam Perspektif Fiqh Islam, Hukum Positif Dan Hukum Syariah." *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum* 8, no. 3 (2015): 517–30. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no3.311>.

Sulton, Hasan, dan Ahmad Basuki. "Bank Syariah di Dunia Internasional." *Jurnal Eksyar* 07, no. 02 (2020): 35–51.

Zaenuri. "Konsep Pembiayaan Kepemilikan Emas Pada perbankan Syariah (Studi di Bank Mandiri Syariah Semarang)." *Journal at-taqaddum* 06, no. 02 (2014): 316–45.