

KEPUASAN NASABAH terhadap IMPLEMENTASI AKAD MURABAHAH PEMBIAYAAN KEPEMILIKAN RUMAH BERSUBSIDI secara SYARIAH; *Studi Kasus pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Batam*

Oleh Sofiandi

Abstract : Salah satu jenis produk perbankan yang menjadi andalan saat ini adalah produk pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR). Hal ini seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terutama masyarakat golongan menengah ke bawah akan tersedianya perumahan yang layak huni. Untuk itu, bentuk pembiayaan KPR bagi sebagian besar masyarakat merupakan solusi terbaik. Perbankan syariah, dengan sistem yang aplikatif dan fleksibel didalam penerapannya, diharapkan mampu memberikan jawaban terhadap fenomena ini. Sehingga kebutuhan masyarakat terhadap perumahan dapat diaktualisasikan dengan metode pembiayaan yang berdasarkan syariah. Namun dalam aplikasinya masih banyak timbul masalah, dimana sering terjadi ketidaksepahaman atau clash dengan prinsip-prinsip syariah. Idealnya, suatu produk yang diberi label syariah mestilah diaplikasikan secara syariah juga dan ini tidak bisa ditawar. Disamping masih terdapat beberapa masalah implementasi akad murabahah dalam pembiayaan kepemilikan rumah secara syariah, disisi lain masih banyak juga terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh penerima pembiayaan kepemilikan rumah bersubsidi syariah tersebut sebagaimana yang telah disepakati pada awalnya. Dalam penelitian ini, penulis menekankan pembahasan pada pengaruh 4 (empat) variabel bebas yaitu rasa aman, rasa nyaman, keuntungan dan konsep syariah terhadap 1 (satu) variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah. Kesemua variabel dianalisis dalam kaitannya dengan topik penelitian ini yaitu implementasi akad murabahah kredit pemilikan rumah bersubsidi secara syariah di Bank BTN Syariah Cabang Batam

Kata Kunci; *Kepuasan nasabah, Akad murabahah, Pembiayaan rumah*

KEPUASAN NASABAH terhadap IMPLEMENTASI AKAD MURABAHAH PEMBIAYAAN KEPEMILIKAN RUMAH BERSUBSIDI secara SYARIAH; *Studi Kasus pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Batam*

Oleh Sofiandi

Pendahuluan

Agama Islam mencakup tiga aspek utama, yakni aspek *aqidah*, aspek *syariah* dan aspek *akhlak*. Oleh sebab itu ajaran Islam tidaklah berhenti pada kepercayaan saja, tetapi juga meliputi adab interaksi antar sesama manusia dalam hidup di dunia. Untuk mengatur kehidupan manusia tersebut, Allah SWT menciptakan *syariat* yang berisi peraturan dan hukum-hukum yang tertulis di dalam Kitab Suci AlQu'an dan Sunnah.

Syariat itu sendiri terbagi atas dua bagian, yaitu bagian *ibadah* yang mengatur hubungan antara manusia dengan Allah, dan bagian *muamalah* yang mengatur hubungan antara sesama manusia. Bagian *ibadah* terangkum dalam rukun Islam yang lima (*syahadat*, *shalat*, *puasa*, *zakat*, dan *haji*). Sedangkan bagian *muamalah* mencakup semua aspek hidup manusia dalam interaksinya dengan manusia lain, mulai dari masalah pernikahan, perdagangan ekonomi, sosial, dan politik.¹

Hukum asal *muamalah* berdasarkan ilmu ushul fiqh menyatakan bahwa Kaidah fiqh:

الأَصْلُ فِي الْمُعَامَلَاتِ الْإِبَاحَةُ إِلَّا أَنْ يَدُلَّ دَلِيلٌ عَلَى تَحْرِيمِهَا.

“segala sesuatunya diperbolehkan, kecuali ada larangan dalam AlQur'an atau Sunah”.

¹ Adiwarmarman Karim., Bank Islam: Analisis Fiqh dan keuangan, edisi ke 2, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004 hal 8

Yang perlu dilakukan dalam hal *muamalah* adalah mengidentifikasi hal-hal yang dilarang (*haram*), kemudian menghindarinya. Selain hal-hal yang diharamkan tersebut, kita boleh menciptakan, menambah, mengembangkan, dan mempergunakan daya kreativitas (*ijtihad*) dalam bidang *muamalah* untuk kemajuan peradaban manusia.

Disinilah letak fleksibilitas *syariat* Islam. Pada umumnya, *syariat* Islam dalam bidang *muamalah* hanya memberikan petunjuk-petunjuk dan prinsip-prinsip yang sifatnya umum dan mendasar. Hal-hal yang lebih rinci, detail dan teknis tidak diatur, tetapi diserahkan kepada manusia melalui proses *ijtihad*. Dengan demikian, bidang *muamalah* ini akan selalu berkembang mengakomodasi perubahan-perubahan dalam berbagai bidang yang terjadi di masyarakat. Dengan demikian hukum *muamalah* dapat diterapkan di bidang apa saja, seperti jual beli, sewa-menyewa, gadai, perbankan dan kegiatan-kegiatan perekonomian lainnya.

Mengacu pada penerapan hukum *muamalah* yang fleksibel tersebut di atas, salah satu solusi untuk menyelesaikan masalah perumahan adalah pada lembaga pembiayaan seperti bank dengan sistem syariah. Dengan kekuatan modal yang besar, bank dapat memberikan fasilitas pembiayaan pemilikan rumah kepada masyarakat secara memadai dengan menggunakan prinsip syariah.

Namun, karena di dalam setiap interaksi antar manusia pasti dapat menimbulkan permasalahan dan ketidaksepahaman, maka di samping kemudahan dalam bermuamalah tersebut, juga dibebani tanggung jawab untuk memberikan rasa keadilan bagi semua pihak yang menjalankannya. Dengan kata lain dalam kegiatan bermuamalah tersebut harus menggunakan ketentuan-ketentuan yang berlaku di bidang hukum Islam. Ketentuan-ketentuan hukum Islam yang mengatur mengenai kegiatan antar manusia tersebut dikenal dengan prinsip-prinsip *syariah*.

Di Indonesia Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia menetapkan fatwa untuk menerapkan prinsip-prinsip *syariah* di bidang *muamalah*, khususnya kegiatan ekonomi perbankan Islam. Fatwa-fatwa tersebut kemudian diakomodasi oleh peraturan perundang-undangan untuk menjamin kepastian hukum sesuai yang berlaku di Indonesia

serata memberikan keadilan bagi setiap pihak yang terkait di bidang tersebut.

Sehubungan dengan uraian di atas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penulisan hukum yang berkaitan dengan pemberian pembiayaan kepemilikan rumah dengan skema subsidi secara syariah.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah berkaitan dengan pelaksanaan akad murabahah penyaluran pembiayaan pemilikan rumah (KPR) bersubsidi kepada nasabah dengan konsep syariah di Bank BTN Syariah Cabang Batam.

Objek penelitian ini adalah berkaitan data jumlah dana yang disalurkan dengan akad murabahah, proses pelaksanaan akad murabahah ketentuan dan syarat murabahah dan tinjauan penyelesaian masalah ketika terjadi problem.

Dalam hal yang berhubungan dengan teknik pengumpulan data, penulis melakukan studi literature, pendistribusian kuisioner, interview dan penelitian ke lapangan guna mendapatkan tambahan kelengkapan data. Kuisioner dilakukan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan dan bersifat langsung. Adapun wawancara dilakukan secara langsung dengan pegawai dibagian marketing dan dibagian analis pembiayaan serta pihak yang berwenang untuk memberikan informasi dan data sehubungan dengan penelitian ini. Sedangkan studi literature dilakukan dalam rangka pengumpulan data dengan memanfaatkan buku, peraturan perundang-undangan, maupun dolumen lain yang menunjang kelengkapan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di lingkungan Nasabah BTN Syariah Kota Batam. Besarnya jumlah populasi adalah sebanyak 217 orang. Data yang didapatkan ditentukan berdasarkan pada teori bahwa apabila populasi kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua (metode sensus), tetapi jika jumlah subyeknya

besar atau lebih dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 10-25 % dari populasi atau menggunakan Rumus Taro Yamane atau Solvin.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan masuk dalam kategori *non-probability sampling*². Sesuai dengan karakteristik, sampel yang dibutuhkan, yaitu seluruh pegawai struktural, maka teknik pengambilan sampel *non-probabilitas* yang dipilih adalah teknik *judgemental (purposive)*. Teknik ini dipilih untuk memastikan bahwa hanya sampel yang memiliki unsur tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti yang akan diambil sebagai sampel³.

Dalam penelitian ini, besarnya populasi yang terdiri dari Nasabah berjumlah 217 orang. Dihitung dengan Rumus **Taro Yamane** atau **Solvin**⁴ :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dalam penelitian ini jumlah Populasi Nasabah KPR 217 responden, e = 10%, maka Jumlah sampel $n = 217 : (1 + 217.(0,10^2)) = 68$ responden, dan yang mengembalikan kuesioner sebanyak 68 orang, maka jumlah tersebut dijadikan sampel sebanyak 68 responden.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Prosedur pengukuran sebagai berikut:

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk dalam kriteria atau tidak.

² James Balck dan Dean Champion, *Metode dan Masalah Penelitian Sosial (Methods and Issues in Social Research)*, cetakan III, PT. Refika, Bandung, 2001, hal. 233.

³ Ibid, hal. 264.

⁴ Donald Cooper dan Pamela S. Schindler, *Business Research Methods*, 8th edition, McGraw-Hill/Irwin, 2003, hal. 82.

2. Responden diminta untuk menyatakan tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban terdiri dari lima pilihan, yakni: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Cukup Setuju (CS), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).
3. Pemberian nilai (*scoring*). Untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 5 dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai 1.

Bobot penilaian atas jawaban responden dapat dijelaskan pada tabel Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1
Bobot Nilai Jawaban Responden

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Keuntungan penggunaan format skala *Likert* ini adalah memungkinkan responden membedakan jawaban mereka diantara yang tak mungkin dijawab dalam bentuk pikiran ganda sehingga dapat lebih jelas menyatakan derajat pendapat mereka atas pelayanan yang mereka terima, lebih dari hanya sekedar terbatas pada jawaban Ya dan Tidak. Setelah kegiatan tersebut dilakukan, selanjutnya adalah melakukan uji instrumen untuk melihat validitas dan reliabilitas kuisioner berikut dengan penjelasan dan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian.

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Penyajian dan Analisis Data Kuantitatif

Populasi dalam penelitian ini adalah mencakup seluruh nasabah Bank BTN Syariah Cabang Batam yang mendapatkan fasilitas Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi. Namun dalam penelitian ini sesuai yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya yang dijadikan sampel adalah sebanyak 68 orang nasabah. Metode pengambilan sample dilakukan dengan cara *Simple Random Sampling*, yaitu sample yang diambil secara acak, sehingga tiap unit analisis atau saluran elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

a. Karakter Responden Berdasarkan Gender

Responden berdasarkan gender atau jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok, yaitu nasabah dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang atau 68,0% dan nasabah dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 22 orang atau 32,0%. Berdasarkan pengelompokkan responden berdasarkan gender tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden bergender laki-laki adalah yang terbanyak. Hasil pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2
Kelompok Gender (Jenis Kelamin) Nasabah

	<i>Frekwensi</i>	<i>Percent</i>
Perempuan	22	32,0
Laki- laki	46	68,0
Jumlah	68	100,0

b. Karakter Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan kelompok umur dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok umur, yaitu nasabah yang berumur < 25 tahun sebanyak 7 orang atau 11 %, nasabah yang berumur 25 - 40 tahun sebanyak 41 orang atau 60% dan nasabah yang berumur > 40 tahun adalah

sebanyak 20 orang atau 29%. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menurut kelompok umur adalah nasabah yang berumur 25 hingga 40 tahun. Hasil pengelompokan responden tersebut disajikan pada tabel 3 berikut dibawah ini:

Tabel 3
Kelompok Responden Berdasarkan Umur

	<i>Frekwensi</i>	<i>Percent</i>
< 25 tahun	7	11,0
25 - 40	41	60,0
>40 tahun	20	29,0
Jumlah	68	100,0

c. Karakter Responden Berdasarkan pendidikan

Responden berdasarkan kelompok pendidikan dibagi menjadi 4 (empat) kelompok pendidikan, yaitu nasabah yang berpendidikan SLTA sebanyak 40 orang atau 59%, nasabah yang berpendidikan D-3 adalah sebanyak 7 orang atau 11%, nasabah yang berpendidikan S-1 adalah sebanyak 18 orang atau 26% dan nasabah yang berpendidikan S-2 adalah sebanyak 3 orang atau 4%. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak menurut kelompok pendidikan adalah nasabah yang berpendidikan SLTA. Hasil pengelompokan responden tersebut disajikan pada tabel 4 berikut dibawah ini:

Tabel 4
Kelompok Pendidikan Nasabah

Pendidikan	<i>Frekwensi</i>	<i>Percent</i>
SLTA	40	59,0
D-3	7	11,0
S-1	18	26,0
S-2	3	4,0
Jumlah	68	100,0

Hasil Penelitian dan Pengujian Kuantitatif

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen adalah program komputer *IBM SPSS (Statistical Program for Social Science) Statistics Versi 20.0*.

Dari hasil uji validitas untuk 25 item pertanyaan diperoleh semua item pertanyaan mempunyai Korelasi skor probabilitas $r < 0,05$ atau (Sig.2-tailed $< 0,05$), sehingga instrumen untuk Rasa Aman, Rasa Nyaman, Keuntungan, Syariah dan Kepuasan Nasabah memenuhi uji validitas. Ketentuan ini berdasarkan panduan SPSS dan Analysis Jalur JEMMY RUMENGAN dan TEAM (2012). Penjelasan dapat diperhatikan tabel berikut dibawah ini:

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Terhadap Masing-Masing Variabel
Tabel Item-Total Statistic Rasa Aman

Pernyataan	Nilai Korelasi (Pearson)	Sig. (2-tailed)	Validitas
item 1	0,843	$< 0,05$	Valid
item 2	0,827	$< 0,05$	Valid
item 3	0,916	$< 0,05$	Valid
item 4	0,746	$< 0,05$	Valid
item 5	0,793	$< 0,05$	Valid

Tabel 6
Item-Total Statistic Rasa Nyaman

Pernyataan	Nilai Korelasi (Pearson)	Sig. (2-tailed)	Validitas
item 1	0,605	< 0,05	Valid
item 2	0,636	< 0,05	Valid
item 3	0,688	< 0,05	Valid
item 4	0,693	< 0,05	Valid
item 5	0,620	< 0,05	Valid

Tabel 7
Item-Total Statistic Keuntungan

Pernyataan	Nilai Korelasi (Pearson)	Sig. (2-tailed)	Validitas
item 1	0,742	< 0,05	Valid
item 2	0,880	< 0,05	Valid
item 3	0,727	< 0,05	Valid
item 4	0,804	< 0,05	Valid
item 5	0,848	< 0,05	Valid

Tabel 8
Item-Total Statistic Syariah

Pernyataan	Nilai Korelasi (Pearson)	Sig. (2-tailed)	Validitas
item 1	0,854	< 0,05	Valid
item 2	0,835	< 0,05	Valid
item 3	0,676	< 0,05	Valid
item 4	0,720	< 0,05	Valid
item 5	0,752	< 0,05	Valid

Tabel 9
Tabel Item-Total Statistic Kepuasan Nasabah

Pernyataan	Nilai Korelasi (Pearson)	Sig. (2-tailed)	Validitas
item 1	0,657	< 0,05	Valid
item 2	0,763	< 0,05	Valid
item 3	0,761	< 0,05	Valid
item 4	0,793	< 0,05	Valid
item 5	0,857	< 0,05	Valid

Dari hasil pengolahan data diatas, yaitu hasil uji validitas program IBM SPSS Statistics 20.0 diperoleh 25 item instrumen pernyataan yang dibuat pada kuesioner untuk variabel eksogen dan endogen dinyatakan Valid semua. Selanjutnya butir instrumen yang valid diatas diuji dengan menggunakan Cronbach Alpha, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 10
Hasil Uji Reliabilitas Instrument

Variabel	R hitung	R Tabel	Keterangan
X1	0,881	0,60	Reliabel
X2	0,746	0,60	Reliabel
X3	0,777	0,60	Reliabel
X4	0,778	0,60	Reliabel
Y	0,862	0,60	Reliabel

Menurut Ghazali dan dalam JEMMY RUMENGAN hasil Croncabh Alpha > 0,60, maka nilai yang didapatkan reliabilitas⁵.

⁵ Jemmy Rumengan, Metodologi Penelitian Dengan SPSS, UNIBA Press. Batam, 2010, hal.177.

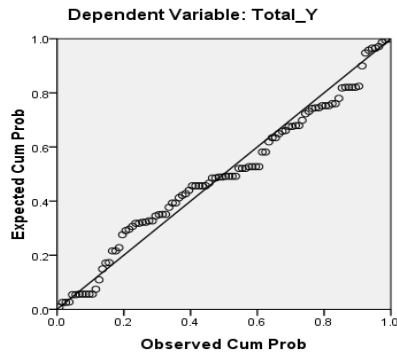
Hasil Asumsi Klasik

Terdapat 3 (tiga) asumsi yang diteliti sebagaimana berikut:

1. Uji Normalitas

Pada hasil output IBM SPSS Statistics 20.0 yang ditunjukkan pada gambar 1 beriku ini, tampak dari gambar tersebut menunjukkan bahwa data bergerombolan di daerah garis uji normalitas. Dengan demikian data tersebut bisa dikatakan mempunyai sebaran yang normal atau dengan kata lain telah memenuhi asumsi normalitas sebaran data.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 1

Grafik Uji Normalitas Data

Untuk memastikan apakah data di sepanjang garis diagonal berdistribusi normal maka dilakukan uji *Kolmogorv Smirnov* (KS) pada tabel 4.3.1 dengan melihat residualnya apakah berdistribusi normal atau tidak.

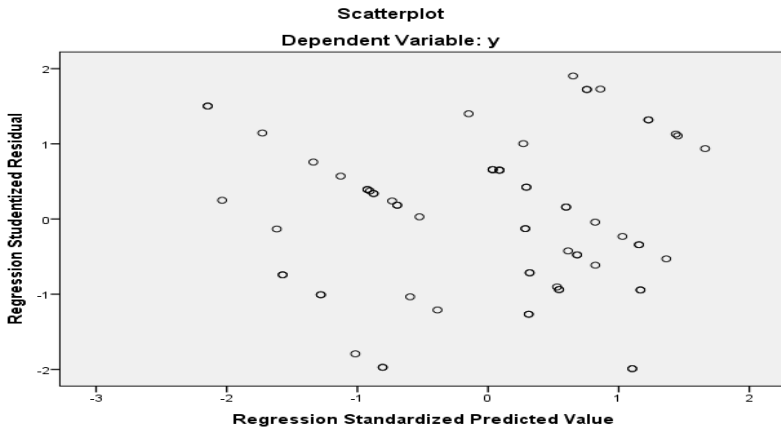
Tabel 11
Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,75845303
Most Extreme Differences	Absolute	,078
	Positive	,061
	Negative	-,078
Kolmogorov-Smirnov Z		,641
Asymp. Sig. (2-tailed)		,806
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Pada hasil output SPSS 20.0 yang terdapat pada tabel di atas, menunjukkan nilai signifikansi untuk *standardize* residual dari seluruh variabel *independent* dan *dependent* yang akan diuji sebesar 0.806 yang lebih besar dari alpha 0.05, sehingga H_0 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan seluruh variabel *independent* dan *dependent* yang digunakan dalam pengujian mempunyai sebaran normal, sehingga dapat dilakukan pengujian lebih lanjut karena asumsi kenormalan data telah terpenuhi.

2. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dapat dilihat melalui grafik plot, yang apabila di dalam grafik tersebut tidak terdapat plot yang membentuk suatu pola maka bebas dari heteroskedastisitas. Pada hasil output SPSS 20 yang ditunjukkan pada gambar 2 dibawah ini, tampak dari gambar tersebut menunjukkan bahwa data grafik plot tidak membentuk pola. Dengan demikian data tersebut bisa dikatakan mempunyai sebaran yang normal atau dengan kata lain tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 2
Grafik Uji Heteroskedastisitas

Untuk memastikan apakah apakah grafik tersebut benar tidak terjadi heteroskedastisitas, maka dilakukan uji park yang menyatakan apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka model regresi bebas dari heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka model regresi terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 12
Hasil Uji Park

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,427	2,966		,481	,632
	x1	,040	,089	,051	,452	,003
	x2	,330	,183	,240	1,802	,006
	x3	,199	,118	,215	1,679	,008
	x4	,386	,084	,441	4,577	,000

a. Dependent Variable: y

Sumber : (Pengolahan Dengan SPSS)

Pada hasil output SPSS 20.0 yang terdapat pada tabel 8, menunjukkan nilai signifikansi dari variabel bebas Rasa Aman, Rasa

Nyaman, Keuntungan dan Syariah lebih kecil dari nilai 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi untuk kedua variabel bebas tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil dari analisis statistik ini konsisten dengan hasil grafik *scatterplot* pada uji heteroskedastisitas sebelumnya.

3. Uji Multikolinearitas

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilihat dari *Value Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Apabila nilai VIF lebih besar dari 10 maka terjadi multikolinearitas, sebaliknya apabila nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1 maka terjadi multikolinearitas, sebaliknya apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinearitas. VIF dan *Tolerance* merupakan pengukur adanya multikolinearitas antara variabel-variabel bebas.

Tabel 13
Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	x1	,690	1,450
	x2	,498	2,008
	x3	,539	1,855
	x4	,950	1,053
a. Dependent Variable: y			

Sumber: (Pengolahan Dengan SPSS)

Dari tabel 9 dapat di simpulkan bahwa variabel Rasa Aman (X_1), variabel Rasa Nyaman (X_2), variabel Keuntungan (X_3) dan variabel Syariah (X_4) keempat variabel bebas tersebut tidak terjadi multikolinearitas dengan di tunjukkan nilai VIF dari keempat variabel bebas tersebut lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* dari keempat variabel bebas tersebut lebih besar dari 0,1.

Hasil Analisis Regresi Berganda

Hasil penelitian ini menganalisis pengaruh 4 (empat) variable bebas, yaitu variable Rasa Aman (X_1), variable Rasa Nyaman (X_2), variable Keuntungan (X_3) dan variabel Syariah (X_4) yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BTN Syariah Cabang Batam. Analisis dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda dengan hasil analisis dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini:

Tabel 14
Hasil Analisis Regresi Berganda

Variable	Koeffisien Regresi	t-hitung	Sig.
Constant	1,427	0,481	0,636
Rasa Aman (X1)	0,040	2,452	0,003
Rasa Nyaman (X2)	0,330	1,802	0,006
Keuntungan (X3)	0,199	1,679	0,008
Syariah (X4)	0,386	4,577	0,000
F hitung = 12,659 Sig. = 0,000 R = 0,668 R² = 0,446			

Estimasi

Dari tabel diatas dapat dirumuskan model regresi berganda dari Rasa Aman, Rasa Nyaman, Keuntungan dan Syariah yang mempengaruhi Kepuasan nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Batam sebagai berikut:

Tabel 15
Nilai *Coefficient*

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,427	2,966		,481	,632
	x1	,040	,089	,051	2,452	,003
	x2	,330	,183	,240	1,802	,006
	x3	,199	,118	,215	1,679	,008
	x4	,386	,084	,441	4,577	,000
a. Dependent Variable: y						

Persamaan Regresi Berganda yang dimaksud adalah:

$$Y = 1,427 + 0,040 X_1 + 0,330 X_2 + 0,199 X_3 + 0,386 X_4$$

Konstanta sebesar 1,427 menunjukkan Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Batam (Y) akan mengalami peningkatan pula apabila faktor Rasa Aman, Rasa Nyaman, Keuntungan dan Syariah dianggap konstan, artinya ada peningkatan terhadap Y sebesar 1,427.

Pengaruh masing-masing faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Batam adalah:

1. Koefisien regresi Rasa Aman (X_1) adalah = 0,040. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap Kepuasan Nasabah. Tanda positif menunjukkan koefisien arah yang positif, artinya jika rasa aman nasabah terhadap implementasi akad murabahah dalam pembiayaan KPR Bersubsidi mengalami peningkatan, maka tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam akan meningkat pula, dengan asumsi faktor lain konstan.

2. Koefisien regresi Rasa Nyaman (X_2) adalah = 0,330. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap Kepuasan Nasabah. Tanda positif menunjukkan koefisien arah yang positif, artinya jika rasa nyaman nasabah terhadap implementasi akad murabahah dalam pembiayaan KPR Bersubsidi mengalami peningkatan, maka tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam akan meningkat pula, dengan asumsi faktor lain konstan.
3. Koefisien regresi Keuntungan (X_3) adalah = 0,199. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap Kepuasan Nasabah. Tanda positif menunjukkan koefisien arah yang positif, artinya jika pelaksanaan implementasi akad murabahah dalam KPR Bersubsidi memberikan banyak Keuntungan bagi nasabah, maka tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam akan meningkat pula, dengan asumsi faktor lain konstan.
4. Koefisien regresi Syariah (X_4) adalah = 0,386. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh variabel tersebut terhadap Kepuasan Nasabah. Tanda positif menunjukkan koefisien arah yang positif, artinya jika pemahaman nasabah akan konsep syariah (menurut Al-Qur'an dan Sunnah) dalam implementasi akad murabahah KPR Bersubsidi mengalami peningkatan, maka tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam akan meningkat pula, dengan asumsi faktor lain konstan.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,668 ^a	,446	,410	1,81342
a. Predictors: (Constant), x4, x1, x3, x2				
b. Dependent Variable: y				

Koefisien determinasi (R^2) untuk menunjukkan berapa besar proporsi variasi variabel bebas mampu menjelaskan variasi terikat⁶. Hasil regresi menunjukkan nilai koefisien determinasi (R^2) 0,446. Artinya bahwa hanya 44,60 % variabel terikat yaitu Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Batam yang mampu dijelaskan oleh variabel bebasnya yaitu Rasa Aman, Rasa Nyaman, Keuntungan dan Syariah. Sedangkan masih ada 55,40% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pelayanan bank, fasilitas yang ditawarkan bank, faktor persaingan antar bank, kemudahan dan lain-lain.

Uji Hipotesis

- Hipotesis:
 - H_0 = koefisien regresi tidak signifikan
 - H_1 = koefisien regresi signifikan
- Keputusan:
 - Jika t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima
 - Jika t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	166,517	4	41,629	12,659	,000 ^b
	Residual	207,175	63	3,288		
	Total	373,691	67			
a. Dependent Variable: y						
b. Predictors: (Constant), x4, x1, x3, x2						

Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama adalah untuk menguji apakah factor Rasa Aman, Rasa Nyaman, Keuntungan dan Syariah secara bersama-sama mempengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah

⁶ Jemmy Rumengan, Metodologi Penelitian Dengan SPSS, hal 87.

Cabang Batam. Hasil estimasi yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai F hitung = 12,659 yang berarti lebih besar dari nilai F tabel ($\alpha = 5\%$, 4 : 63)* = 2,52 atau (F hitung > F table).

Artinya variabel Rasa Aman, Rasa Nyaman, Keuntungan dan Syariah secara bersama-sama dan signifikan berpengaruh kuat dan positif terhadap Kepuasan Nasabah nasabah pada Batam.

*F-tabel :

Degrees of freedom (derajat kebebasan)

N1 (pembilang) = $k - 1 = 5 - 1 = 4$

N2 (penyebut) = $n - k = 68 - 5 = 63$

(Prof. DR. Syofyardi, SE, MA)

Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua adalah untuk menguji apakah variabel Rasa Aman mempengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam. Dari hasil analisis diketahui nilai t-hitung Rasa Aman ini adalah 2,452. Hal ini lebih besar dari nilai t-tabel 1,66940 (0,05;63), jadi (t hitung > t table). Maka dapat disimpulkan bahwa Rasa Aman signifikan mempengaruhi Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Batam.

*t-tabel :

Degrees of freedom (derajat kebebasan)

N1 (pembilang) = 0,05

N2 (penyebut) (df) = $n - k = 68 - 5 = 63$

(Prof. DR. Syofyardi, SE,
MA)

1. Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga adalah untuk menguji apakah variabel Rasa Nyaman mempengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN

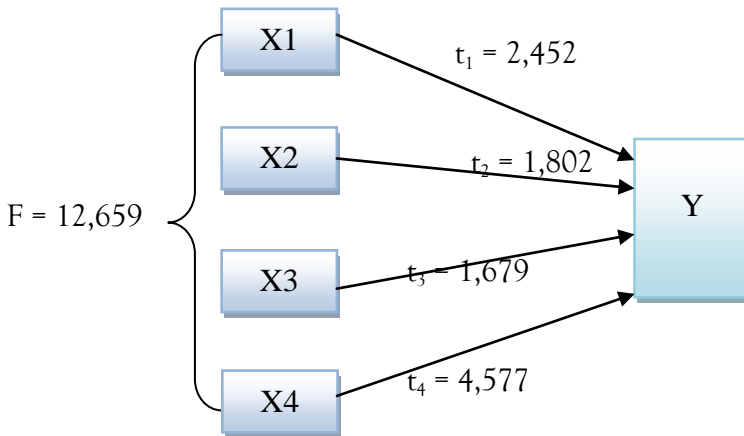
Syariah Cabang Batam. Dari hasil analisis diketahui bahwa nilai t -hitung variabel Rasa Nyaman ini adalah 1,802. Hal ini lebih besar dari nilai t -tabel 1,66940 (0,05;63), jadi (t hitung $>$ t table). Maka dapat disimpulkan bahwa **Rasa Nyaman berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Nasabah Bank BTN Syariah Cabang Batam.**

Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat adalah untuk menguji apakah variabel Keuntungan mempengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam. Dari hasil analisis diketahui bahwa nilai t -hitung variabel Keuntungan ini adalah 1,679. Nilai ini lebih besar daripada nilai t -tabel 1,66940 (0,05;63), jadi (t hitung $>$ t table). **Maka dapat disimpulkan bahwa Keuntungan berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.**

Hipotesis Kelima

Hipotesis kelima adalah untuk menguji apakah variabel Syariah mempengaruhi tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam. Dari hasil analisis diketahui bahwa nilai t -hitung variabel Keuntungan ini adalah 4,577. Nilai ini lebih besar daripada nilai t -tabel 1,66940 (0,05;63), jadi (t hitung $>$ t table). Maka dapat disimpulkan bahwa **Syariah berpengaruh signifikan terhadap tingkat Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.** Secara grafis, hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen yang ada pada hipotesis pertama sampai kelima dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan hasil analisa penulis dengan menggunakan software IBM SPSS Statistics Versi 20.0, maka penulis mendapatkan kesimpulan dimana :

- (a) Variabel Rasa Aman (X_1), ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.
- (b) Variabel Rasa Nyaman (X_2), ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.
- (c) Variabel Keuntungan (X_3), ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BTN Syariah Cabang Batam
- (d) Variabel Syariah (X_4), ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank BTN Syariah Cabang Batam
- (e) Secara bersama-sama, baik Variabel Rasa Aman, Rasa Nyaman, Keuntungan dan Syariah keempatnya ketika diuji secara simultan, maka keempatnya berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.

Analisis Data Kualitatif

1. Implementasi Akad Murabahah Dalam Pembiayaan Pemilikan Rumah (KPR) Bersubsidi Secara Syariah di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Batam

Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Batam menggunakan dua akad yang disertakan pada saat kedua belah pihak mengadakan kesepakatan. Dua akad tersebut yaitu, akad *al wakalah* dan akad *al murabahah*.

Akad *al wakalah* adalah jasa melakukan tindakan atau pekerjaan mewakili nasabah sebagai pemberi kuasa. Untuk mewakili nasabah melakukan tindakan atau pekerjaan tersebut nasabah diminta untuk mendepositokan dana secukupnya dan bank memperoleh *fee*.⁷

Dasar hukum dari akad *al wakalah* yaitu AlQur'an Surat Al - Kahfi ayat 19 yang artinya :⁸

وَكَذَلِكَ بَعَثْنَاهُمْ لِيَتَسَاءَلُوا بَيْنَهُمْ قَالَ قَائِلٌ مِنْهُمْ
كَمْ لَبِثْتُمْ قَالُوا لَبِثْنَا يَوْمًا أَوْ بَعْضَ يَوْمٍ قَالُوا رَبُّكُمْ
أَعْلَمُ بِمَا لَبِثْتُمْ فَابْعَثُوا أَحَدَكُمْ بِوَرِقِكُمْ هَذِهِ إِلَى
الْمَدِينَةِ فَلْيَنْظُرْ أَيُّهَا أَزْكَى طَعَامًا فَلْيَأْتِكُمْ بِرِزْقٍ
مِنْهُ وَلْيَتَلَطَّفْ وَلَا يُشْعِرَنَّ بِكُمْ أَحَدًا

Artinya: “Dan demikianlah Kami bangunkan mereka agar mereka saling bertanya di antara mereka sendiri. Berkatalah salah seorang di antara mereka : ”Sudah berapa lamakah kamu berada di sini?”. Mereka menjawab : ”Kita berada di

⁷ Wirduyaningsih, Bank dan Asuransi Islam di Indonesia, edisi kesatu, cetakan kesatu, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005 hal. 166.

⁸ AlQur'an Surat AlKahfi ayat 19.

sini sehari atau setengah hari”. Berkata (yang lain lagi) :
”Tuhan kamu lebih mengetahui berapa lamanya kamu berada di sini. Maka suruhlah salah seorang di antara kamu pergi ke kota dengan membawa uang perakmu ini, dan hendaklah dia lihat manakah makanan yang lebih baik, maka hendaklah dia membawa makanan itu untukmu, dan hendaklah dia berlaku lemah lembut dan janganlah sekali-kali menceritakan halmu kepada seseorangpun”.

Kemudian di dalam sebuah hadits yang diriwayatkan oleh Malik, bahwa Rasulullah SAW mewakilkan kepada Abu Rafi’ dan seorang anshar untuk mengawinkan Maimunah r.a. dengan Rasulullah SAW. Kegiatan *Al-Wakalah* ini diatur dalam fatwa Dewan Syariah Nasional dengan ketentuan⁹:

- a. Para pihak yang mengadakan akad *al-wakalah* harus menyatakan pernyataan *ijab* dan *kabul* yang menunjukkan kehendak mereka dalam mengadakan akad.
- b. Akad *al-wakalah* yang diikuti dengan imbalan bersifat mengikat dan tidak boleh dibatalkan secara sepihak.

Untuk menjadi *Muwakil* (orang yang mewakilkan) harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

- a. Pemilik sah yang dapat bertindak terhadap sesuatu yang diwakilkan.
- b. Orang mukallaf atau anak *mumayyiz* dalam batas-batas tertentu.

Sedangkan syarat-syarat untuk menjadi wakil adalah sebagai berikut :

- a. Cakap hukum
- b. Dapat mengerjakan tugas yang diwakilkan kepadanya
- c. Wakil adalah orang yang diberi amanat.

⁹ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 10/DSNMUI/IV/2000

Setelah akad *alwakalah* selesai dilakukan, kemudian dilanjutkan dengan melakukan akad *almurabahah*. Kegiatan *almurabahah* di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Batam ini menyesuaikan dengan fatwa Dewan Syariah Nasional dengan ketentuan umum¹⁰ :

- a. Bank dan nasabah harus melakukan akad murabahah yang bebas riba.
- b. Barang yang diperjualbelikan tidak diharamkan oleh syariah Islam.
- c. Bank membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian barang yang telah disepakati kualifikasinya.
- d. Bank membeli barang yang diperlukan nasabah atas nama bank sendiri, dan pembelian ini harus sah dan bebas riba.
- e. Bank harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara hutang.
- f. Bank kemudian menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga jual senilai harga beli ditambah keuntungannya.
- g. Nasabah membayar harga barang yang telah disepakati tersebut pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati.
- h. Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan atau kerusakan akad tersebut, pihak bank dapat mengadakan perjanjian khusus dengan nasabah.
- i. Jika bank hendak mewakilkan kepada nasabah untuk membeli barang dari pihak ketiga, akad jual beli murabahah harus dilakukan setelah barang, secara prinsip, menjadi milik bank.

Kemudian fatwa Dewan Syariah Nasional tersebut juga mengatur ketentuan murabahah kepada nasabah sebagai berikut:

- a. Nasabah mengajukan permohonan dan perjanjian pembelian suatu barang atau aset kepada bank.

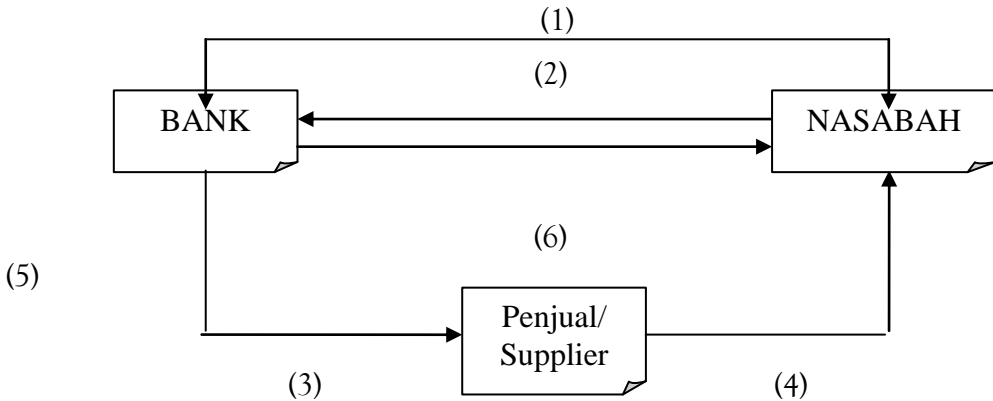
¹⁰ Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia No. 04/DSNMUI/IV/2000 tentang Murabahah).

- b. Jika bank menerima permohonan tersebut, ia harus membeli terlebih dahulu aset yang dipesannya secara sah dengan *supplier*.
- c. Bank kemudian menawarkan aset tersebut kepada nasabah dan nasabah harus menerimanya sesuai dengan perjanjian. Kemudian kedua belah pihak harus membuat kontrak jual beli.
- d. Dalam jual beli ini bank diperbolehkan meminta nasabah untuk membayar uang muka pada saat menandatangani kesepakatan awal pemesanan.
- e. Jika nasabah kemudian menolak membeli barang tersebut, biaya riil bank harus dibayarkan dari uang muka nasabah.
- f. Jika nilai uang muka kurang dari kerugian yang harus ditanggung oleh bank, bank dapat meminta kembali sisa kerugian kepada nasabah.
- g. Jika uang muka memakai kontrak *'urbun* sebagai alternatif dari uang muka, maka:
 - 1. Jika nasabah memutuskan untuk membeli barang tersebut, ia tinggal membayar sisa harga.
 - 2. Jika nasabah batal membeli, uang muka menjadi milik bank maksimal sebesar kerugian yang ditanggung oleh bank akibat pembatalan tersebut, dan jika uang muka tidak mencukupi nasabah wajib melunasi kekurangannya.

Mengenai jaminan, fatwa Dewan Syariah Nasional tersebut menyebutkan bahwa jaminan dalam murabahah diperbolehkan agar nasabah serius dengan proses pembiayaan yang akan di lakukan.

Adapun skema akad murabahah adalah sebagai berikut¹¹ :

¹¹ Gemala Dewi, Hukum Perikatan Islam di Indonesia, edisi pertama, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hal. 32.



Gambar 3. Skema akad almurabahah

Keterangan :

(1) Negosiasi dan persyaratan. (2) Akad jual beli. (3) Beli barang. (4) Kirim. (5) Terima barang dan dokumen. (6) Bayar.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Banyak pengamat mengatakan bahwa perbankan syariah mempunyai prospek yang bagus dan cerah di masa depan apabila dijalankan secara profesional dan sesuai dengan kaidah yang berlaku. Wujud profesionalitas tersebut ditunjukkan oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Batam dengan raihnya penghargaan kategori terbaik dalam realisasi Perumahan Bersubsidi tingkat Nasional. Bank BTN Syariah juga selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabah, yang salah satunya melalui pembiayaan pemilikan rumah bersubsidi secara syariah dan selalu mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, berikut ini penulis mengemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Dalam melaksanakan implementasi akad murabahah, secara parsial, nasabah merasakan bahwa rasa aman ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam pembiayaan KPR bersubsidi pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.
- b. Dalam melaksanakan implementasi akad murabahah, secara parsial, nasabah merasakan bahwa rasa nyaman ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam pembiayaan KPR bersubsidi pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.
- c. Dalam melaksanakan implementasi akad murabahah, secara parsial, nasabah merasakan bahwa keuntungan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam pembiayaan KPR bersubsidi pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.
- d. Dalam melaksanakan implementasi akad murabahah, secara parsial, nasabah merasakan bahwa syariah ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam pembiayaan KPR bersubsidi pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.
- e. Dalam melaksanakan implementasi akad murabahah, secara simultan nasabah merasakan bahwa rasa aman, rasa nyaman, keuntungan dan syariah ternyata berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dalam pembiayaan KPR bersubsidi pada Bank BTN Syariah Cabang Batam.

2. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka beberapa saran dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. Berkaitan dengan implementasi akad murabahah dalam pembiayaan pemilikan rumah bersubsidi secara syariah, pihak Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Batam harus tetap memperhatikan prosedur pembiayaan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pemberian pembiayaan tersebut dilakukan dengan dengan berpegang pada fatwa Dewan Syariah nasional Majelis Ulama Indonesia tentang pembiayaan

murabahah sebagai prinsip syariah yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat 12 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dan Standart Operation Prosedur perusahaan.

- b. Pada prakteknya akad di lakukan secara bersama-sama yaitu pihak bank, pihak notaris, pihak developer dan nasabah. Saran penulis untuk melakukan akad wakalah sebaiknya dilakukan pada saat awal melakukan pembelian rumah.
- c. Saran penulis pemerintah memberikan kebijakan terkait aturan pajak mengenai jual beli di Bank Syariah. Bila di lakukan sesuai syariah maka akan timbul dua kali pengenaan pajak dan waktu yang lebih lama untuk proses balik nama sertifikat.

Sofiandi, B.A., M.H.I; *Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Pendidikan Agama Islam, STIT Ar-Risalah Inhil Riau. Email: sofiandi88@gmail.com*