

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA AKAD MURABAHAH DI UNIT PENGELOLA KEUANGAN (UPK) MANDIRI SYARIAH SELAKAU

Sualdi¹

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
e-mail: aldisualdi11@gmail.com

Wahab²

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
Wahab.aichi88@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *complain*, *Ansurace*, *Reability*, *Responsivenes*, *Emphaty* serta tingkat kepuasan nasabah terhadap tingkat kepuasan nasabah pada akad murabahah di UPK Mandiri selakau kabupaten sambas. Adapun metode yang digunakan yaitu (*library research*). Sedangkan bentuk penelitian asosiatif yang mana Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menegetahui pengaruh ataupun juga hubungan ata dua variabel atau lebih. Untuk analisis data penelitian ini menggunakan pengujian instrumen, asumsi klasik serta pengujian Regresi Linear Sederhana. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Complain*, *asurance*, *reability*, *Responsivenes* tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan pada tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik dari produk dan jasa sehingga membuat nasabah puas atau tidak puas dengan layanan yang di berikan, kepuasan meningkat apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai presepsi tujuan dari karyawan tersebut. Faktor-faktor yang membuat tingkat kepuasa nasabah yaitu: a. Kehandalan b. Daya tanggap c. Jaminan d. Perhatian/emphati e. Keluhan.

Kata kunci: kinerja keuangan, pembiayaan, akad murabahah,

ABSTRACT

This research was conducted to determine whether the variable *complain*, *Ansurace*, *reliability*, *Responsivenes*, *Empathy* as well as the level of customer satisfaction towards the level of customer satisfaction on murabahah contracts at UPK Mandiri Selakau, Sambas Regency. The method used is (*library research*). While the form of associative research, which is associative research, is research that aims to find out the influence or relationship between two or more variables. For data analysis this study uses instrument testing, classical assumptions and Simple Linear Regression testing. The results of this study indicate that *Complain*, *Assurance*, *Reability*, *Responsivenes* do not have a positive but significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, at the level of customer satisfaction, it can show the characteristics of products and services so that customers are satisfied or dissatisfied with the services provided. Satisfaction increases if the quality of

service provided to customers matches the employee's perceived goals. The factors that determine the level of customer satisfaction are: a. Reliability b. Responsiveness c. guarantee d. Attention / empathy e. Complaint

Keywords : financial performance, financing, murabahah contract

PENDAHULUAN

Sejarah perkembangan dalam perbankan syariah di Indonesia sebagai sebuah negara berpenduduk muslim terbesar di dunia baru pada akhir-akhir abad ke-20 ini memiliki bank-bank yang berdasarkan pengelolaannya pada prinsip syariah (Silvia Anisa Dhirima et al., 2019). Pada awal-awal berdirinya negara Indonesia perbankan masih berpegang pada sistem konvensional dan sistem bunga bank (interest system). Pada tahun 1983 dikeluarkan paket kebijakan berkaitan dengan pemberian keleluasan penentuan tingkat suku bunga, termasuk bunga nol persen (zero interest). Hal ini terus berlangsung paling tidak hingga dikeluarkannya paket kebijakan Oktober 1988 (Pakto 88) sebagai kebijakan deregulasi di bidang perbankan yang memperkenankan berdirinya bank-bank baru (NITA, 2021).

Bank Islam atau bisa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan Hadist Nabi Muhammad Saw atau dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan barang dagang utama (Khusairi, 2015).

Bank Islam mempunyai tiga fungsi pokok, yaitu memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam (Rusdiana, 2023). Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan barang dagang utama. Bank Islam ada tiga fungsi pokok dalam kaitan dengan kegiatan perekonomian masyarakat yaitu: fungsi pengumpulan dana (fundraising) fungsi penyaluran dana (financing) dan pelayanan jasa (Usman, 2022).

Perbankan syariah bagian dari entitas syariah yang berfungsi sebagai lembaga intermediary keuangan diharapkan dapat menampilkan secara baik dengan perbankan secara sistem yang lain yaitu perbankan dengan basis bunga (Lewis & Algaoud, 2003). Pengembangan perbankan yang didasarkan kepada konsep dan prinsip ekonomi Islam merupakan suatu inovasi dalam sistem perbankan internasional (Wilardjo, 2005). Meskipun telah menjadi wacana pada kalangan publik dan para ilmuwan muslim maupun nonmuslim, namun pendirian industri bank Islam secara komersial dan formal belum lama terwujud.

Perbankan syariah di Indonesia diawali dari aspirasi masyarakat untuk memiliki sebuah alternatif sistem perbankan yang Islami (Hasibuan & Wahyuni, 2020). Perkembangan dunia selalu mengalami kemajuan yang

signifikan hal ini diawali berdirinya bank PT. Muamalat Indonesia tahun 1992, yang dalam kurun waktu hanya 7 tahun mampu memiliki lebih dari 45 outlet yang tersebar di Jakarta, Bandung, Balikpapan, Semarang dan Makassar (Ichsan, 2012). Undang-Undang No. 7 tahun 1992 akhirnya bergerus akan kemajuan bank syariah yang semakin pekat. Perkembangan perbankan syariah pasa era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang. No 10 tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur rinci tentang landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonversikan diri secara total menjadi anak bank syariah (Nadhira et al., 2019; Santi, 2019).

Ada tiga hal utama yang dilakukan dalam PNPM Mandiri Pedesaan yaitu bidang ekonomi, sosial, dan lingkungan. Dalam bidang sosial, ini lebih kepada pemberian pelatihan-pelatihan kepada masyarakat agar memiliki keahlian seperti keahlian berdagang, dalam bidang ini juga disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan desa tersebut. Bidang lingkungan, yang mana bidang ini terkait perbaikan sarana dan prasarana di desa, seperti pembangunan jalan kerikil, irigasi, ketersediaan air bersih, ketersediaan tempat sampah, jembatan, dan sebagainya. Dalam bidang ekonomi, terdapat pemberian pinjaman kepada masyarakat yang memiliki usaha kecil. Pinjaman ini dijadikan modal yang berputar dan akan dikembalikan lagi nantinya.

PNPM Mandiri Perdesaan di dalam mengimplementasikan kegiatannya dilakukan lewat UPK (Unit Pengelola Kegiatan). UPK merupakan yang dibentuk oleh forum MAD (Musyawarah Antar Desa) sebagai lembaga pengelola dana PNPM Mandiri Pedesaan baik dana hibah ke masyarakat dan dana pinjaman bergulir dengan fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat miskin dan marjinal dengan tetap melibatkan masyarakat secara umum. Keberadaan lembaga UPK memiliki posisi yang sangat strategis dalam rangka melestarikan hasil-hasil yang telah dilaksanakan oleh program PNPM Mandiri Pedesaan karena fokus kegiatan UPK memiliki posisi yang sangat strategis dalam rangka melestarikan hasil-hasil yang telah dilaksanakan oleh program PNPM Mandiri Perdesaan karena fokus kegiatan UPK dilakukan di tingkat kecamatan.

Visi PNPM Mandiri Pedesaan adalah tercapainya kesejahteraan dan kemandirian masyarakat miskin pedesaan, kesejahteraan berarti terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat. Kemandirian berarti mampu mengorganisir diri untuk mobilitas sumber daya di luar lingkungan, serta mengelola sumber daya tersebut untuk mengatasi masalah kemiskinan.

Dalam menjalankan setiap tugasnya, UPK tentunya harus memiliki akuntabilitas kinerja yang baik. (Sawir, 2017) mengemukakan bahwa Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak yang memberi amanah yang memiliki hak dan

kewenangan untuk meminta pertanggung jawaban keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas pokok atau fungsi yang dibebankan kepada pejabat yang bersangkutan.

Indikator kinerja merupakan kriteria yang digunakan untuk menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi yang diwujudkan dalam ukuran-ukuran tertentu. Kinerja merupakan pencapaian atas berapa yang direncanakan, baik oleh pribadi maupun organisasi. Apabila pencapaian sesuai dengan yang direncanakan, maka kinerja merupakan pencapaian atas apa yang direncanakan, baik oleh pribadi maupun organisasi (Harmain et al., 2020; Riniwati, 2016). Apabila pencapaian sesuai dengan yang direncanakan, maka kinerja yang dilakukan terlaksana dengan baik. Apabila pencapaian melebihi dari apa yang direncanakan, maka kinerja yang dilakukan terlaksana dengan baik. Apabila pencapaian melebihi dari apa yang direncanakan dapat dikatakan kinerjanya sangat bagus. Sebaliknya apabila pencapaian tidak sesuai dengan yang direncanakan atau kurang dari apa yang direncanakan, maka kinerjanya jelek (Machmud, 2014).

Kemampuan sistem pengukuran kinerja dalam meningkatkan kinerja, transparansi, baik di luar negeri maupun di Indonesia. Untuk itu diperlukan alat pengukuran yang tepat (N. Handayani, 2022). PTO (Petunjuk Teknis Operasional) PNPM Mandiri Pedesaan telah menjelaskan bagaimana menghitung kinerja dan kesehatan pengelolaan keuangan UPK. Kinerja keuangan adalah suatu ukuran kinerja yang menggunakan indikator keuangan. Analisis kinerja keuangan pada dasarnya dilakukan untuk menilai kinerja di masa lalu dengan melakukan berbagai analisis, sehingga diperoleh posisi keuangan yang mewakili realitas entitas dan potensi-potensi kinerja yang akan berlanjut (Rustiani & Wiyani, 2017). Analisis rasio sebagai sumber informasi keuangan kan bermanfaat apabila angka-angka rasio tersebut dibandingkan dari tahun ke tahun agar dapat mengetahui semakin efisien tidaknya dalam mengelola keuangan. (T. H. Handayani & Dra. Rina Trisnawati, 2013) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa Semakin positif kualitas pelayanan dan harga akan diikuti dengan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan dan harga negatif, maka kepuasan pelanggan akan menurun.

Dengan demikian peneliti ingin mengetahui apakah faktor *complain*, *Ansurace*, *Reability*, *Responsiveness*, *Emphaty* serta tingkat kepuasan nasabah dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada akad murabahah di UPK Mandiri selakau kabupaten sambas.

METODE PENELITIAN

Bentuk penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2014). Sedangkan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang ditetapkan (HAMZAH, 2021).

A. Ruang lingkup penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Ridha, 2017). Jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Variabel bebas (independen) merupakan variabel yang mempengaruhi. Variabel bebas yang digunakan yaitu; tingkat kepuasan nasabah (X1) faktor rehabilitasi nasabah (X2) faktor-faktor mempengaruhi akad murabahah tingkat kepuasan nasabah yang diukur dari tingkat kepuasan nasabah pada akad murabahah di UPK selakau.

Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Sugiyono, 2014), yang mana dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada akad murabahah di UPK selakau (y).

1. Definisi operasional

Definisi operasional merupakan definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau memspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu kegiatan atau memberikan suatu operasional yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut (Susilana, 2007). Berdasarkan kajian teori, definisi operasional variabel dalam penelitian ini variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

2. Faktor-faktor nasabah dalam memilih akad murabahah pada UPK selakau

Beberapa faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah, terdapat sejumlah faktor eksternal dan faktor internal yang memberikan pengaruh kepada keputusan nasabah. Berikut ini faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah:

a. Faktor internal

Faktor internal merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi berasal dari luar manusia faktor tersebut diantaranya:

- 1) Sosial
- 2) Produk
- 3) Tempat
- 4) Promosi

b. Faktor internal

Faktor internal adalah unsur-unsur internal psikologi yang melekat pada setiap individu konsumen. Faktor-faktor diantaranya:

- 1) Motivasi,
- 2) Sikap dan keyakinan

3. Tingkat kepuasan akad murabahah pada UPK selakau

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul

kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volumen penjualan perusahaan.

4. Pengaruh pembiayaan terhadap refobilitas pelanggan

Setiap bank pasti mrnghimpun dana dan mengalokasikan dananya untuk kegiatan lain yang menghasilkan keuntungan. Salah satu pengalokasian dana tersebut dalah pembiayaan murabahah dan musyarakah. Kedua pembiayaan tersebut akan menghasilkan laba dari perhitungan bagi hasilnya. Keuntungan tersebut akan dibagi antar bank dan nasabah pengelolanya. Keuntungan tersebut akan digunakan untuk mengembalikan modal yang dialokasikan untuk pembiayaan. Tingkat pengembalian modal tersebut dapat mengukur tingkat pfobilitas suatu bank dengan cara membandingkan keuntungan/laba dan modal yang dimilikinya.

B. Sumber data dan teknik pengumpulan data

1. Sumber data yang diambil dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari tempat penelitian dilakukan. Sumber data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari berbagai literatur seperti : buku, skripsi website, dan lainnya.

2. teknik pengumpulan data

a. Observasi langsung

Observasi merupakan proses pencatatan pola perilaku subjek, objek atau kajian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Peneliti terlibat langsung dalam kegiatan yang berhubungan dengan data penelitian.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan lembaran angket yang berisi daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini menggunakan tipe kuesioner terbuka dan tertutup. Kuesioner tertutup adalah pernyataan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Sedangkan kuesioner terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabanya berbentuk uraian suatu hal.

Pengukuran kuesioner yang disebarkan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

3. Teknik analisis data

Teknik analisis data adalah kegiatan analisis data, yaitu melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan

pengujian hipotesis menggunakan uji statistik (Rudini, 2016). Sedangkan untuk menganalisis data dilakukan dengan menggunakan program SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versi 20. Adapun teknik analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk memberikan ciri-ciri orang tertentu, kelompok-kelompok atau keadaan-keadaan. Ciri-ciri analisis data deskriptif, yaitu penyajian data lebih ditekankan dalam bentuk tabel, grafik, dan ukuran-ukuran statistik. Tujuan digunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan hasil penelitian sebagaimana adanya.

b. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Adapun pengujian pada instrumen penelitian sebagai berikut:

a) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan-pertanyaan. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang anda ingin ukur. Dapat dikatakan, mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang hendak diteliti. Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel Correlations, jika butir pertanyaan itu valid terdapat (*) pada pearsoncorrelation, tabel terlampir.

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika mendapat nilai (Azhar & Adri, n.d.).

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Metode yang digunakan adalah metode grafik, yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal P-Plot of regression standardized. Sebagai dasar pengambilan keputusannya. Jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.

2) Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau variabel dependent. Bila skor variabel bebas diketahui maka skor variabel terikatnya dapat diprediksi besarnya. Analisis regresi juga dapat dilakukan dengan mengetahui linearitas variabel terikat dengan variabel bebasnya. Analisis regresi linear sederhana terdiri dari satu variabel bebas (predictor) dan satu variabel terikat (respon), dengan persamaan (Nugraha, 2022):

$$Y=a+bX$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

A = konstanta regresi

b X = nilai turunan atau peningkatan variabel bebas

PEMBAHASAN

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu indikator atau kuesioner dari masing – masing variabel. Pengujian dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butiran pernyataan dengan total skor konstruk/variabel dengan terlebih dahulu membuat hipotesisnya sebagai berikut;

Ho ; Skor butiran tidak berkorelasi positif dengan skor konstruk

Ha ; Skor butiran berkorelasi dengan skor konstruk

Dasar keputusan dengan membandingkan r hitung dan r tabel dengan ketentuan ;

r hitung $>$ r tabel = Valid

r hitung $<$ r tabel = Tidak Valid

Nilai r hitung merupakan hasil korelasi jawaban responden pada masing – masing pertanyaan di setiap variabel yang di analisis dengan program SPSS. Dan outputnya bernama *corrected item correlation*. Sedangkan untuk mendapatkan r tabel dilakukan dengan tabel r product moment, yaitu menentukan $\alpha = 0,05$ kemudian $n(\text{sampel}) = 40$ dengan rumus $df = n-2 =$ yaitu $df = 40-2=38$ sehingga didapat nilai r table 1 dua sisi adalah ;

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

Variabel	No butir	R hitung	R tabel	Keterangan
X1	X1.1	0,432	0,32	VALID
	X1.2	0,349	0,32	VALID
	X1.3	0,697	0,32	VALID
	X1.4	0,611	0,32	VALID
X2	X2.1	0,699	0,32	VALID
	X2.2	0,545	0,32	VALID
	X2.3	0,652	0,32	VALID
	X2.4	0,561	0,32	VA.LID

X3	X3.1	0,452	0,32	VALID
	X3.2	0,634	0,32	VALID
	X3.3	0,378	0,32	VALID
	X3.4	0,468	0,32	VALID
X4	X4.1	0,441	0,32	VALID
	X4.2	0,605	0,32	VALID
	X4.3	0,641	0,32	VALID
	X4.4	0,569	0,32	VALID
X5	X5.1	0,568	0,32	VALID
	X5.2	0,369	0,32	VALID
	X5.3	0,410	0,32	VALID
	X5.4	0,468	0,32	VALID
Y	Y.1	0,532	0,32	VALID
	Y.2	0,643	0,32	VALID
	Y.3	0,659	0,32	VALID
	Y.4	0,567	0,32	VALID

Sumber ; Data primer yang diolah 2021

Dari tabel 1 hasil uji validitas memperlihatkan nilai r hitung setiap indikator variabel *complain*, *Assurance*, *Reability*, *Responsiveness*, *Empathy* lebih besar dibanding nilai r tabel 0,32. Sehingga kesimpulan yang diambil oleh masing-masing variabel dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel. Reliabilitas suatu indikator dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha* (α), yaitu apabila nilai *cronbach's alpha* (α), besar ($>$) 0,32 maka indikator adalah Reliabilitas, sedangkan apabila nilai *cronbach's alpha* (α), lebih kecil ($<$) 0,32 maka indikator dinyatakan tidak reliabel. Secara keseluruhan hasil uji Reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut ;

Tabel 2
Hasil Uji Reliabelitas

Variabel	Cronbach's alpha	Standar Reliabelitas	Keterangan
Complain	0,177	0,32	Tidak reliabel
Assurance	0,363	0,32	Reliabel
Reability	0,266	0,32	Tidak reliabel
Responsiveness	0,291	0,32	Tidak reliabel
Empathy	0,398	0,32	Reliabel
Kepuasan pelanggan	0,342	0,32	Reliabel

Sumber ; data yang diolah 2021

Dari tabel 2 di atas nilai *cronbach's alpha* tidak semua reliabel ada beberapa yang $< 0,32$, sehingga dapat disimpulkan indikator yang digunakan variabel *complain*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, *emohaty*, kepuasan pelanggan, dinyatakan dapat di percaya atau handal untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk melihat normalitas data. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmorov smirnow*.

Tabel 3
Uji one sample kolmogorov – smirnov test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test								
		COMLAIN	ASSURANCE	REABILITY	RESPONSIVE NESS	EMPHATI	KEPUASANP ELANGGAN	Unstandardiz ed Predicted Value
N		40	40	40	40	40	40	40
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	10,0750	9,1250	10,4750	9,9500	10,5000	10,6000	10,6000000
	Std. Deviation	1,77428	1,85621	1,53569	2,13578	1,64862	1,79458	,56949625
Most Extreme Differences	Absolute	,153	,152	,157	,172	,194	,138	,115
	Positive	,153	,152	,157	,172	,194	,114	,115
	Negative	-,136	-,123	-,134	-,089	-,131	-,138	-,078
Test Statistic		,153	,152	,157	,172	,194	,138	,115
Asymp. Sig. (2-tailed)		,020 ^c	,021 ^c	,015 ^c	,004 ^c	,001 ^c	,052 ^c	,198 ^c
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction.								

Sumber ; Data primer yang diolah 2021

Pada tabel 3 menunjukkan nilai signifikan untuk standardize residual dari seluruh variabel indeviden dan devenden yang di uji sebesar 0,198 lebih besar dari alpha 0,05, sehingga H0 diterima. Dengan demikian seluruh variabel exogeneous endogenous yang digunakan dalam pengujian ini berdistribusi normal.

Uji analisis regresi sederhana

Analisis regresi sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel indeviden. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya (Aulia, 2016).

d. Uji regresi linier sederhana

Analisis regresi linier sederhana ini di gunakan untuk menguji pengaruh variabelitas satu terhadap variabel terikat.

Jika nilai signifikan $<$ dari 0,05, artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

Jika nilai signifikasi $>$ dari 0,05 artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Jika nilai *t hitung* $>$ dari *t tabel* artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Jika nilai *t hitung* $<$ variabel Y. dari *t tabel* artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Tabel 4
Uji linier sederhana
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,317 ^a	,101	-,032	1,82266

a. Predictors: (Constant), x5, x2, x3, x1, x4

Sumber; Data primer yang diolah 2021

Tabel 4 diatas menjelaskan besarnya nilai kolerasi/hubungan (x) yaitu sebesar 0,317, dari output tersebut diperoleh koefesien determinasi (R square) sebesar 0,101. Variabel bebas terhadap variabel terikat berjumlah 10,1 %

Tabel 5
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,649	5	2,530	,761	,584 ^b
	Residual	112,951	34	3,322		
	Total	125,600	39			

a. Dependent Variable: y

b. Predictors: (Constant), x5, x2, x3, x1, x4

Sumber ; Data Primer yang diolah 2020

Dari tabel 4 dan 5 di atas diketahui bawah f hitung 0,761 dengan tingkat signifikansi 0,584 lebih dari 0,05 maka model regresi dapat di pakai untuk mempredeksi variabel x dan variabel Y.

e. Uji t

Nilai signifikan < 0,05 Nilai *t hitung* > nilai *t tabel*

$T\ tabel = t (a/2\ n-k-1)\ a = 5\ \% = t\ 0,05/2 : 40-5-1\ 0,025 : 35 = 2,030$

Tabel 6
Uji t
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficien		Standar dized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	6,219	3,431		1,813	,079
	VAR0001	,076	,172	,076	,445	,659
	VAR0002	,028	,167	,029	,169	,867

VAR00003	-,020	,194	-,017	-,103	,919
VAR00004	,035	,146	,042	,240	,812
VAR00005	,306	,183	,281	1,671	,104

a. Dependent Variable: VAR00006

Sumber; Data Primer yang diolah 2020

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa:

X1= nilai t hitung (0,445) < dari t tabel (2,030) artinya tidak berpengaruh terhadap variabel Y kepuasan pelanggan.

X2= nilai t hitung (0,169) < dari t tabel (2,030) artinya tidak berpengaruh terhadap variabel Y kepuasan pelanggan.

X3= nilai t hitung (0,103) < dari t tabel (2,030) artinya tidak berpengaruh terhadap variabel Y kepuasan pelanggan.

X4= nilai t hitung (0,240) < dari t tabel (2,030) artinya tidak berpengaruh terhadap variabel Y kepuasan pelanggan.

X5= nilai t hitung (1,671) < dari t tabel (2,030) artinya tidak berpengaruh terhadap variabel Y kepuasan pelanggan.

Pembahasan hasil penelitian tingkat kepuasan nasabah pada akad murabahah terhadap kepuasan pelanggan sebagai perantaranya sebagai berikut ;

1. Pengaruh *complain* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,445 (0,445 < 2,030) dengan nilai signifikan sebesar (0,659 > 0,05). Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan nasabah secara persial tidak berpengaruh, tetapi kepuasan pelanggan signifikan terhadap *complain*.

2. Pengaruh *Asurance* terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan nilai t sebesar (0,169 < 2,030) dengan nilai signifikan sebesar (0,867 > 0,05). Dari hasil tersebut dapat diambil keputusan bahwa tidak berpengaruh langsung secara persial tetapi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasa pelanggan. Dengan demikian Semakin besar jaminan yang diberikan perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen, sebaliknya semakin rendah jaminan yang diberikan perusahaan semakin rendah pula kepuasan konsumen ini sejalan dengan penelitian (Aulia, 2016).

3. Pengaruh *reability* terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,103 (0,103 < 2,030) dengan nilai signifikan 0,919 (0,919 > 0,05). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak berpengaruh langsung secara persial tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, penelitian sebelumnya dilakukan oleh Hsing Chen etal, (2011) mengenai peningkatan kualitas pada perusahaan air panas menggunakan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

4. Pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,240 ($0,240 < 2,030$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,812 ($0,812 > 0,05$). Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pengaruh tidak langsung terhadap terhadap kepuasan pelanggan, tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, penelitian sebelumnya dilakukan oleh bandu (2013) di PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Barat mengatakan salah satu pendukung dari faktor responsiveness adalah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Pengaruh *Emphaty* terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,671 ($1,671 < 2,030$) dengan nilai signifikansi sebesar 0,104 ($0,104 > 0,05$), dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, penelitian sebelumnya dilakukan oleh (Mursalim, 2013) di PT. Surveyor Indonesia Kanwil Makassar. Efektivitas iklan dari faktor *Emphaty* adalah faktor paling dominan di antara faktor yang lain.

6. Setiap tahun ketahun PNPM Mandiri Syariah Selakau mengalami peningkatan dalam pengelolaan dana sehingga mengakibatkan pengeluaran dana pun semakin besar. Pada tahun 2014 nasabah UPK Syariah mandiri berjumlah 109 orang, dan setelah meranjak dari tahun 2014 sampai ke 2019 nasabah berjumlah 147 orang, jadi sistem pengelolaan dana ini adalah sistem pinjam bergulir untuk kelompok simpan pinjam khususnya perempuan, besaran dana yang dikelola berputar di kelompok SPP sampai di laksanakan pencairan pertahun. Setelah dari tahun 2019 sampai tahun yang sekarang nasabah UPK Syariah Mandiri selakau nasabahnya berjumlah 176 nasabah, dimana prinsip syariah ini mengalami perputaran yang sangat cepat sehingga sistem pencairan uang dilaksanakan $\frac{1}{2}$ tahun sekali.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan permasalahan mengenai analisis tingkat kepuasan nasabah pada akad murabahah dapat diketahui bahwa:

1. Pengaruh complain terhadap kepuasan pelanggan. .

Complain tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan demikian Semakin rendah complain yang ada dalam perusahaan sehingga semakin tinggi pula kepuasan konsumen terhadap Unit Pengelola Keuangan Mandiri Syariah kec. Selakau Kab. Sambas begitu juga sebaliknya.

2. Pengaruh assurance terhadap kepuasan pelanggan.

Assurance tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Unit Pengelola keuangan Mandiri Syariah Kec.Selakau Kab.sambas.

3. Pengaruh reability terhadap kepuasan pelanggan.
Reability tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Unit Pengelola Keuangan Mandiri Syariah Kec.selakau Kab.sambas
4. Pengaruh responsivenes terhadap kepuasan pelanggan.
Responsivenes tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga Semakin tinggi daya tanggap yang ada dalam perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen, sebaliknya semakin rendah daya tanggap yang ada dalam perusahaan semakin rendah pula kepuasan konsumen pada Unit Pengelola Keuangan Mandiri Syariah kec.Selakau Kab.Sambas.
5. Pengaruh *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan.
Emphaty tidak berpengaruh positif tetapi signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang mana Semakin besar kepedulian (*emphaty*) yang diberikan perusahaan akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen, sebaliknya semakin rendah kepedulian (*emphaty*) yang diberikan perusahaan semakin rendah pula kepuasan konsumen.
6. Pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik dari produk dan jasa sehingga membuat nasabah puas atau tidak puas dengan layanan yang di berikan, kepuasan meningkat apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesuai presepsi tujuan dari karyawan tersebut. Faktor-faktor yang membuat tingkat kepuasa nasabah yaitu :
 - a. Kehandalan
 - b. Daya tanggap
 - c. Jaminan
 - d. Perhatian/*emphatic*
 - e. Keluhan

DAFTAR RUJUKAN

- Aulia, R. (2016, January 29). Analisis Regresi Sederhana, Ini Penjelasannya. *Globalstatistik Academic*. <https://www.globalstatistik.com/analisis-regresi-sederhana-ini-penjelasannya/>
- Azhar, N., & Adri, M. (n.d.). *Uji Validitas dan Reliabilitas Paket Multimedia Interaktif*.
- HAMZAH, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif Rekonstruksi Pemikiran Dasar serta Contoh Penerapan Pada Ilmu Pendidikan, Sosial & Humaniora*. CV Literasi Nusantara Abadi.
- Handayani, N. (2022). PENGUKURAN KINERJA MANAJEMEN DALAM IMPLEMENTASI E-PROCUREMENT UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNMENT GOVERNANCE. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan (JIAKu)*, 1(1), 59–71. <https://doi.org/10.24034/jiaku.v1i1.4995>
- Handayani, T. H., & Dra. Rina Trisnawati, A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Solo* [S1, Universitas Muhammadiyah Surakarta]. https://doi.org/10/08._BAB_V.pdf
- Harmain, H., Daulay, A. N., & Enre, D. T. (2020). Analisis Value For Money Anggaran Pendapatan Pada Pemerintah Kota Medan. *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 4(2), Article 2. <http://jurnal.staialhidayahbogor.ac.id/index.php/ad/article/view/843>
- Hasibuan, F. U., & Wahyuni, R. (2020). Pengaruh Pengetahuan Masyarakat dan Minat Penerapan Nilai Islam Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i1.790>
- Ichsan, N. (2012). *Perkembangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Tantangan Zaman*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/42578>
- Khusairi, H. (2015). HUKUM PERBANKAN SYARIAH. *Al-Qisthu: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Hukum*, 13(1), Article 1. <https://doi.org/10.32694/qst.v13i1.1212>
- Lewis, M. K., & Algaoud, L. M. (2003). *Perbankan Syariah: Prinsip, Pratik, dan Prospek*. Serambi Ilmu Semesta.
- Machmud, M. (2014). ANALISIS KINERJA KEUANGAN DAERAH DI PROVINSI SULAWESI UTARA TAHUN 2007-2012. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 14(2), Article 2. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jbie/article/view/4181>
- Nadhira, A., Wulandari, Y., & Ghozali, M. (2019). Sejarah Perkembangan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia Dan Implikasinya Bagi

- Praktik Perbankan Nasional. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 4(1), Article 1. <http://dx.doi.org/10.30651/jms.v4i1.2564>
- NITA, S. (2021). *PREDIKSI KEBANGKRUTAN DENGAN MODEL GROVER DAN OHLSON PADA BANK UMUM SYARIAH DI INDONESIA PERIODE 2011 – 2019* [Undergraduate, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG]. <http://repository.radenintan.ac.id/16351/>
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. Pradina Pustaka.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Hikmah*, 14(1), Article 1.
- Riniwati, H. (2016). *Manajemen Sumberdaya Manusia: Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM*. Universitas Brawijaya Press.
- Rudini, R. (2016). Peranan Statistika Dalam Penelitian Sosial Kuantitatif. *Jurnal SAINTEKOM*, 6(2), Article 2. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v6i2.13>
- Rusdiana, M. S. A. F. (2023). PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO DALAM ORGANISASI PERBANKAN SYARIAH. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (Ekobis-DA)*, 4(1), Article 1. <http://ojs.iaidarussalam.ac.id/index.php/ekobis/article/view/256>
- Rustiani, M. E., & Wiyani, N. T. (2017). RASIO KEUANGAN SEBAGAI INDIKATOR UNTUK MENGUKUR KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN SEMEN. *Jurnal Akuntansi*. <http://ejournal.ukrida.ac.id/ojs/index.php/akun/article/view/1505>
- Santi, M. (2019). *PERKEMBANGAN EKONOMI SYARIAH DI INDONESIA*.
- Sawir, M. (2017). Konsep Akuntabilitas Publik. *Papua Review: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), Article 1.
- Silvia Anisa Dhirima, Tuti Susilawati, & Mahipal. (2019). *KAJIAN PENERAPAN PRINSIP KEHATI-HATIAN DALAM PENERBITAN KARTU KREDIT PADA BANK SYARIAH (Examining the Application of the Precautionary Principle in the Issuance of Credit Cards by the Bank BNI Syariah Bogor Branch)* (SSRN Scholarly Paper No. 3424590). <https://papers.ssrn.com/abstract=3424590>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D / Sugiyono* (1st ed.). Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=911046>
- Susilana, R. (2007). *MODUL 4 METODE PENELITIAN*.
- Usman, R. (2022). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*. Sinar Grafika.

Wilardjo, S. B. (2005). PENGERTIAN, PERANAN DAN PERKEMBANGAN BANK SYARIAH DI INDONESIA. *Value Added : Majalah Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.26714/vameb.v2i1.654>