

**ANALISIS BENTUK KEPUASAN NASABAH DALAM SISTEM BAGI HASIL  
TABUNGAN MUDHARABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA SANGATTA**

**Resty**

[noparesty@gmail.com](mailto:noparesty@gmail.com)

**Musthato**

[tatok.m@gmail.com](mailto:tatok.m@gmail.com)

**Moh. Tauhid**

[muhammadtauhid73@gmail.com](mailto:muhammadtauhid73@gmail.com)

Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Sangat Kutai Timur, Provinsi Kalimantan Timur

**Abstract**

This article aims to determine the form of customer satisfaction in the profit sharing system of mudharabah savings in Indonesian Islamic banks in Sangatta. The type of research that the author uses is field research where to obtain accurate data, the author comes directly to the research location, the Bank Syariah Indonesia Sangatta office, using a qualitative research approach. The information in this study is customers who use mudharabah savings at Bank Syariah Indonesia Sangatta. In data collection, the author uses techniques (data collection) of observation, interviews, documentation and data obtained, collected, and processed using data analysis techniques. Based on the results of the study, it was concluded that customer satisfaction in Bank Syariah Indonesia Sangatta includes satisfaction in service, transparency of information, and profit sharing systems. The customer satisfaction model in mudharabah savings at Bank Syariah Indonesia Sangatta is influenced by transparency and clarity of information, competitive profit sharing levels, factors that influence satisfaction, and compliance with sharia principles

Keywords: Customer satisfaction and Profit sharing system in mudharabah savings

**Abstrak**

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui bentuk kepuasan nasabah dalam sistem bagi hasil tabungan mudharabah di bank syariah Indonesia yang ada di sangatta. Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan di mana untuk memperoleh data yang akurat maka penulis datang langsung ke lokasi penelitian yang kantor Bank Syariah Indonesia Sangatta dengan menggunakan pendekatan penelitian yaitu kualitatif. Adapun yang informasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia Sangatta. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan teknik (pengumpulan data) observasi, wawancara, dokumentasi dan data yang diperoleh, dikumpulkan, dan diolah secara teknik analisa data. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam Bank Syariah Indonesia Sangatta meliputi kepuasan dalam pelayanan, transparansi informasi, dan sistem bagi hasil. Model kepuasan nasabah dalam tabungan mudharabah di Bank Syariah Indonesia Sangatta dipengaruhi

oleh transparansi dan kejelasan informasi, tingkat bagi hasil yang kompetitif, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah  
Kata Kunci: Kepuasan nasabah dan Sistem bagi hasil dalam tabungan mudharabah

## **PENDAHULUAN**

Bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan hukum Islam dan tidak mengenakan bunga kepada nasabahnya. Asal usul kontrak dan kesepakatan antara nasabah dan bank menentukan imbalan yang diperoleh bank Islam dan yang diterima nasabah. Syarat dan ketentuan kontrak sebagaimana yang digariskan dalam hukum Islam harus berlaku untuk perjanjian (akad) dalam perbankan Islam (Ismail, 2011). Bank Islam menawarkan layanan bebas bunga kepada nasabahnya. Bunga yang diberikan kepada deposan dana di bank Islam atau bunga yang dikumpulkan dari konsumen yang meminjam uang tidak diakui oleh bank Islam (Ismail, 2011).

Pendapat Ismail Bagi yang akan terjadi maknanya pembagian atas akibat perjuangan yang sudah dilakukan sang pihak-pihak yang melakukan perjanjian yaitu pihak nasabah serta pihak bank syariah. Rasio ini digunakan untuk menentukan pembagian yang akan muncul dalam persaingan perbankan Islam. Hal ini dapat mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mencegah pergantian pelanggan, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasional yang disebabkan oleh peningkatan jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas periklanan, dan meningkatkan reputasi perusahaan. Agar bisnis seperti bank Islam dalam hal ini dapat menentukan kualitas produk apa yang dapat memuaskan pelanggan, sangat penting untuk mengukur kepuasan pelanggan. Memahami persepsi konsumen akan memungkinkan bank Islam memberikan layanan terbaik kepada klien mereka, yang menghasilkan kepuasan dan potensi untuk menumbuhkan dana pihak ketiga di bank Islam (Prihartini, 2020).

Adapun dalam konteks bank syariah, hubungan antara bagi hasil dan kepuasan nasabah merupakan aspek yang krusial. Salah satu kejadian yang sering di hadapi adalah saat bank syariah menetapkan tingkat bagi hasil yang berbeda-beda untuk produk pembiayaan atau tabungan khusus. Misalnya, dalam akad mudharabah nasabah bisa merasa puas bila tingkat pembagian keuntungan yang ditetapkan oleh bank dinilai kompetitif dan selaras dengan prinsip keadilan syariah. Kepuasan ini sering diukur melalui seberapa baik nasabah merasa kebutuhan mereka terpenuhi, serta seberapa adil dan transparan proses penentuan bagi hasil itu.

Sebaliknya, ke tidakpuasan nasabah bisa terjadi bila mereka merasa bahwa tingkat bagi hasil yang diberikan tidak selaras dengan harapan atau tidak sebanding dengan risiko yang

mereka tanggung. Kejadian seperti ini mempengaruhi loyalitas nasabah dan reputasi bank syariah itu, terutama bila nasabah merasa bahwa nilai-nilai syariah tidak diimplementasikan secara konsisten.

*Mudharabah* adalah perjanjian antara 2 (dua) pihak untuk kerja sama komersial di mana pihak pertama menyumbangkan seluruh uang (100%) dan berfungsi sebagai pemilik dana (*shaibul mal*), sementara pihak lainnya bertindak sebagai pengelola bisnis (*mudharib*). Sebagai pengaturan bagi hasil, *mudharabah* secara teknis merupakan perjanjian di mana tenaga kerja disediakan oleh *mudharib* dan modal disediakan oleh *Rabbul Mal*. Ulama madzhab Hanafi dan Hanbali menggunakan istilah *mudharabah*, sedangkan ulama madzhab Maliki dan Syafi'i menggunakan istilah *qiradh*. Ciri khas perbankan Islam adalah prinsip *mudharabah*, yang secara filosofis berbeda dari sistem perbankan tradisional karena mengikuti gagasan bagi hasil atau kerugian. Konsep bagi hasil menyatakan bahwa keuntungan yang diperoleh *mudharib* dari pengembangan modal usaha dari *shaibul maal* didistribusikan sesuai dengan ketentuan perjanjian. Demikian pula, *shaibul maal* dan *mudharib* sama-sama menderita kerugian. Syariah mengusung gagasan ini, yaitu bahwa skema *mudharabah* ini membangun sistem kerja sama yang didasarkan pada keadilan (Nurhayati, 2014).

Akad *mudharabah* ditetapkan dalam Fatwa DSN-MUI NO. 02/DSN-MUI/IV/2000 (Safitri, 2025). Ibnu Rusyd memaparkan bahwasanya *mudharabah* (*dormantpartnership*) sinonim dengan *muqaradhah* atau *qiradh*. Arti dari ketiga istilah ini sama dengan arti dari perkongsian kapital dan usaha. Keadaan geografis mungkin menjadi penyebab perbedaan dalam cara penggunaan kata-kata ini. Jazirah Arab, khususnya Hijaz, adalah tempat istilah *al-qiradh* dan *al-muqaradhah* berasal, sedangkan Irak adalah tempat frasa *al-mudharabah* berasal. Ulama dari berbagai mazhab fiqih, yang wilayah pertumbuhannya berbeda, menggunakan frasa-frasa ini secara berbeda karena asal usulnya yang berbeda, yang menciptakan kesan sensitif. Dalam tulisan-tulisan mereka, mazhab fiqih Maliki dan Syafi'i, yang berasal dari Hijaz, menyebut kontrak *mudharabah* sebagai *al-qiradh*. Dalam skala yang lebih kecil, mereka menggunakan istilah *al-muqaradah*. Namun, keduanya disebut sebagai *al-mudharabah* dalam mazhab Hanafi dan Hanbali yang berkembang di Irak (Sri Kurnialis & Husni Thamrin, 2021).

Bank syariah Indonesia secara konseptual dirancang untuk menghindari riba melalui semua penemuan dan praktiknya, yang dicirikan oleh dua fitur utama: bunga majemuk dan persekusi. Namun, menciptakan budaya "baru" dalam manajemen perbankan yang memungkinkan "titipan" uang dari masyarakat tanpa menentukan tingkat bunga yang

menguntungkan sebelum operasi dilakukan (Amalia, 2017). Pada ini peneliti memilih bank syariah Indonesia yang berada di sangatta sebagai objek penelitian sebab peneliti menentukan bentuk kepuasan nasabah dalam sistem bagi yang akan terjadi tabungan mudharabah sebab ke 2 faktor ini sangat krusial dalam konteks perbangkan syariah. Mudharabah ialah keliru satu produk di mana pemilik modal yang menyediakan dana serta pengelola yang bertanggung jawab buat menjalankan usaha.

Tingkat bagi hasil dalam mudharabah bisa mempengaruhi persepsi nasabah pada keadilan serta kepuasan mereka pada layanan bank. Bila taraf bagi yang akan terjadi dirasa dan kompetitif, nasabah cenderung lebih puas dan loyal. sebaliknya, Bila nasabah merasa taraf bagi hasil terlalu tinggi, hal ini bisa menurunkan kepuasan nasabah dengan memahami hubungan ini bank mengoptimalkan produk mereka untuk mempertinggi kepuasan dan loyalitas nasabah. dengan latar belakang masalah pada atas maka peneliti tertarik buat meneliti Bank Syariah Indonesia yang ada di sangatta menggunakan judul “Analisis Bentuk Kepuasan Nasabah Dalam Sistem Bagi Hasil Tabungan Mudharabah di Bank Syariah Indonesia Sangatta”.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian penulis menggunakan metode jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif sering di sebut metode penelitian naturalistik sebab penelitiannya di lakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) (Z, 2015). Sumber data penelitian lapangan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer dalam studi ini adalah nasabah yang memiliki tabungan mudharabah dan masih aktif pada Bank Syari’ah Indonesia Sangatta. Data Sekunder (secondary data) yaitu data yang dipeiroleh/ dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh sejumlah instansi lain (Helmi, 2021).

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam mendapat data dan informasi di antaranya meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan peneliti dalam menganalisis data adalah teknik analisis data kualitatif deskriptif yaitu analisis data yang berawal dari kepuasan nasabah dalam bank syariah Indonesia dan kepuasan nasabah dalam tabungan mudharabah di bank syariah Indonesia sangatta kemudian data itu di pelajari dan dianalisis sehingga bisa membuat suatu kesimpulan dan generalisasi yang bersifat umum. Uji keabsahan dalam penelitian ialah uji kredibilitas, uji transferabilitas (*transferability*), uji depanibilitas (*dependability*), uji konfirmabilitas objektivitas (*confirmability*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Bentuk Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Sangatta

Kualitas pelayanan merupakan faktor krusial dalam menentukan kepuasan nasabah. Penelitian ini mengidentifikasi beberapa dimensi penting terkait pelayanan yang dinilai oleh nasabah Bank Syariah Indonesia Sangatta.

#### a. Kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi

Kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi berdasarkan hasil penelitian di buktikan dari pernyataan nasabah dalam wawancara yang sudah dilakukan.

Dalam pelayanan Saya merasakan pelayanan yang selaras dengan harapan saya, sehingga saya memiliki kepuasan yang cukup baik”(Wulandari, 2025)

Temuan penelitian menunjukkan bahwa yang diberikan oleh bank syariah Indonesia sangatta sangat memuaskan sebab sudah selaras dengan syariat Islam serta sudah melengkapi fasilitas nasabah. Kepuasan nasabah dalam pelayanan, dalam hal ini menjadi penting sebab akan berdampak langsung pada citra perusahaan(Rika Widianita, 2023). Nasabah yang puas cenderung tetap setia menggunakan produk dan layanan bank, mereka juga lebih mungkin untuk merekomendasikan bank pada orang lain, yang bisa membantu menarik nasabah baru, dan loyalitas nasabah meminimalisir biaya pemasaran dan akuisisi nasabah baru. Nasabah memberikan apresiasi terhadap kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi di bank syariah Indonesia sangatta. Aksebilitas dan efesiensi dalam layanan perbankan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kemudahan dalam bertransaksi, baik melalui mobil banking, ATM, atau teller, memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih efektif dan efisien.

#### b. Kepuasan nasabah dalam transparansi informasi

Kualitas informasi merujuk pada bagaimana konsumen memandang nilai informasi yang mereka terima terkait produk atau jasa yang ditawarkan. Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas informasi yang diterima, semakin tinggi pula kepuasan nasabah yang diterima. Transparansi informasi menciptakan rasa percaya pada nasabah saat nasabah merasa bahwa bank atau perusahaan jujur dan terbuka terkait produk, layanan, dan kebijakan mereka, mereka lebih cenderung untuk percaya pada nasabah itu. Transparansi informasi membantu meminimalisir risiko dan tidak pastian bagi nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil dari wawancara nasabah puas dengan transparansi informasi. Misalnya,

“Menurut saya sebagai nasabah bank syariah terkait informasi sudah sangat baik dan cukup jelas”. (Edwin, 2025)

Analisis menyoroti pentingnya transparansi karyawan bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Informasi yang jelas dalam menanggapi pertanyaan, dan menangani keluhan dapat meningkatkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan.

#### c. Dalam berinteraksi dengan bank

Kritik dan saran bisa membantu bank untuk meningkatkan pelayanan dan memenuhi kebutuhan nasabah. Saran nasabah memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan dan peningkatan kualitas layanan suatu perusahaan, terutama dalam sektor perbankan syariah. Nasabah adalah pengguna langsung produk dan layanan bank. Mereka memiliki pengalaman nyata dan bisa memberikan informasi berharga terkait apa yang berfungsi dengan baik dan apa yang perlu ditingkatkan. Dengan menanggapi saran nasabah, bank bisa memperbaiki proses, produk, dan produk mereka, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Saran nasabah bisa menjadi sumber ide-ide inovatif untuk pengembangan produk dan layanan baru. Saran-saran ini diperoleh dari hasil wawancara. Adapun saran dari nasabah yaitu:

“sebagai masukan untuk pengalaman nasabah yang lebih baik, saya hanya memberi saran agar lebih meningkatkan lagi segi pelayanan saja”. (Edwin, 2025)

Hasil dari wawancara di atas nasabah mengharapkan adanya peningkatan dalam aspek pelayanan.

## **2. Bentuk Kepuasan Nasabah Dalam Sistem Bagi Hasil di Bank Syariah Indonesia Sangatta**

Dalam tingkat bagi hasil di mana dilakukannya perjanjian atau ikatan bersama di dalam melakukan kegiatan usaha. Dalam usaha itu diperjanjikan adanya pembagian hasil atas keuntungan yang akan didapat antara kedua belah pihak atau lebih. Hal itu akan membuat nasabah akan menjadi komitmen di antara kedua belah pihak. Kepercayaan nasabah pada pihak bank adalah yang utama dan transparansi informasi sudah cukup baik (Vahlevi & Putri, 2019). Hal itu bisa dibuktikan dalam pernyataan wawancara nasabah bank syariah Indonesia sangatta, bahwasanya puas dengan tingkat bagi hasil dan pihak bank sudah menjelaskan bagaimana prosedur pembagian hasil disampaikan di awal sehingga nasabah bisa memahami pengelolaan dana pada produk itu.

a. Kepuasan nasabah dalam sistem bagi hasil

Kepuasan nasabah dalam sistem bagi hasil merupakan aspek penting dalam perbankan syariah. Sistem bagi hasil, seperti mudharabah, berbeda dari bunga konvensional, dan kepuasan nasabah diukur dari sejumlah faktor khusus yaitu, nasabah bank syariah memilih sistem bagi hasil sebab keyakinan mereka pada prinsip-prinsip syariah kepuasan mereka sangat mendapat pengaruh dari sejauh mana mereka percaya bahwa bank mengimplementasikan prinsip-prinsip itu secara konsisten dan transparan. Kepuasan nasabah mengenai sistem bagi hasil tabungan mudharabah merupakan faktor penting dalam kepuasan mereka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam sistem bagi hasil tabungan mudharabah dalam wawancara. Sebagai contoh:

“Dalam sistem bagi hasil dalam bank ini saya sangat puas sebab sudah selaras dengan kesepakatan di awal”. (Wulandari, 2025)

Analisis ini mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah dalam sistem bagi hasil tabungan mudharabah sangat penting dalam perbankan.

b. Kejelasan informasi nasabah dalam transparansi dan kejelasan

Informasi adalah aspek krusial yang mempengaruhi kepercayaan, loyalitas, dan cinta suatu lembaga keuangan, terutama bank syariah Indonesia sangatta. Yang bisa membangun kepercayaan nasabah pada bank syariah Indonesia sangatta di antaranya transparansi menciptakan fondasi kepercayaan antara nasabah dan terbuka, mereka akan lebih percaya pada lembaga bank syariah Indonesia sangatta. Nasabah merasa lebih aman sebab mereka memahami apa yang terjadi dengan nada mereka. Informasi yang jelas memungkinkan nasabah membuat keputusan keuangan yang tepat. Mereka memahami produk dan layanan yang mereka gunakan, serta risiko dan manfaatnya.

Informasi yang mudah dipahami meminimalisir risiko kesalahpahaman dan keluhan dari nasabah. Nasabah yang puas dengan informasi cenderung tetap setia pada bank syariah Indonesia sangatta. Mereka akan merasa di hargai dan di hormati sebagai nasabah. Informasi yang lengkap dan akurat meminimalisir risiko sengketa pada nasabah dan bank. Terkait dengan hal itu, bank syariah Indonesia sangatta perlu memprioritaskan transparansi dan kejelasan informasi untuk membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan nasabah. Hasil penelitian ini bahwa nasabah puas dengan transparansi dan kejelasan informasi melalui wawanca. Misalnya:

“Dalam transparansi dan kejelasan informasi bank pada nasabah sudah cukup baik. Bagaimana prosedur pembagian hasil disampaikan di awal sehingga nasabah bisa memahami

pengelolaan dana pada produk itu. Hal ini jelas memberikan kepercayaan dan kepastian pada nasabah”. (Wulandari, 2025)

Analisis ini mengemukakan bahwa nasabah cenderung merasa puas jika semua terinformasi dengan jelas. Faktor-faktor seperti transparansi dalam perhitungan bagi hasil dan kesesuaian dengan harapan nasabah dapat membuat nasabah puas dengan transparansi yang diberikan.

#### c. Kepuasan nasabah dalam sistem bagi hasil

Bagi hasil yang kompetitif adalah faktor penting dalam perbankan syariah. Tingkat bagi hasil yang kompetitif, yakni sebanding atau lebih baik dari alternatif yang tersedia, sangat penting untuk kepuasan nasabah. Nasabah merasa puas saat bank bisa menghasilkan keuntungan yang optimal dari dana yang mereka investasikan. Kemudahan akses ke pelayanan perbankan, baik melalui kantor cabang ataupun layanan digital, juga memengaruhi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dalam sistem bagi hasil yang kompetitif tidak hanya terkait tingkat keuntungan tetapi kepuasan lainnya sangat penting agar bank syariah Indonesia sangatta yang bisa memenuhi harapan nasabah dalam semua aspek ini akan bisa membangun hubungan yang kuat dan berkelanjutan.

Presepsi nasabah mengenai keadilan dalam pembagian hasil yang kompetitif antara bank dan nasabah memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah dalam sistem bagi hasil yang kompetitif cukup puas sesuai dengan hasil wawancara. Contoh yang spesifik:

“Untuk kepuasan saya dalam sistem bagi hasil yang ada dalam bank syariah Indonesia sangat puas sebab terimplementasi dengan baik”. (Edwin, 2025)

Analisis ini menekankan bahwa nasabah cenderung merasa puas jika mereka percaya bahwa pembagian hasil tersebut adil dan sesuai dengan prinsip syariah. faktor-faktor seperti transparansi dalam perhitungan bagi hasil dan kesesuaian dengan harapan nasabah dapat memengaruhi kepuasan.

#### d. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan bagi nasabah pada sistem bagi hasil

Nasabah merasa kejelasan dalam perhitungan bagi hasil, mereka ingin memahami bagaimana keuntungan dihitung dan di bagikan, laporan yang rinci dan mudah dipahami terkait nisbah bagi hasil, kinerja investasi, dan faktor-faktor lain yang memengaruhi keuntungan sangat penting bagi nasabah di bank syariah Indonesia sangatta. Tingkat bagi hasil yang kompetitif

mencerminkan kinerja investasi bank, nasabah merasa puas saat bank bisa menghasilkan keuntungan yang optimal dari dana yang mereka investasikan. Nasabah pun ingin memastikan bahwa dana mereka di kelola selaras dengan prinsip syariah. Kepercayaan pada integritas dan kompetensi bank dalam mengelola investasi sangat penting, dan akuntabilitas dalam pengelolaan dana nasabah membangun kepercayaan dan keyakinan. Pemahaman nasabah pada sistem bagi hasil juga mendapat pengaruh dari seberapa baik bank melakukan sosialisasi dan edukasi.

Selain aspek pelayanan dan sistem bagi hasil, terdapat faktor-faktor lain yang juga memengaruhi kepuasan nasabah di bank syariah Indonesia sangatta. Kesesuaian operasional bank dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah merupakan aspek penting bagi sebagian nasabah. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa bank syariah sudah menerapkan prinsip-prinsip syariah seperti hasil wawancara yang di jelaskan. Sebagai contoh:

“Sebagai orang muslim saya senang dengan adanya produk tabungan mudharabah di bank syariah Indonesia selaras dengan akadnya, produk tabungan mudharabah menawarkan sistem bagi hasil bagi nasabah dan selaras dengan syariat Islam. Saya sebagai nasabah merasa lebih nyaman saat keuntungan yang dihasilkan dengan sistem akad mudharabah ini”. (Edwin, 2025)

Analisis ini menekankan bahwa nasabah yang memiliki prefensi yang kuat terhadap produk layanan syariah cenderung merasa lebih puas jika bank beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut. Faktor-faktor seperti penghindaran riba, transparansi dalam transaksi, dan tanggung jawab sosial dapat menjadi pertimbangan penting bagi nasabah.

e. Dalam implementasi pada harapan nasabah pada produk bank syariah

Secara keseluruhan nasabah mengharapkan bank syariah untuk menjadi lembaga keuangan yang inovatif, profesional, dan selaras dengan prinsip-prinsip syariah bank syariah juga perlu terus beradaptasi dengan perkembangan zaman dan memenuhi harapan nasabah untuk relevan dan kompetitif di masa depan. Bagian ini menyajikan saran dan harapan nasabah terkait dengan peningkatan kepuasan mereka terhadap bank syariah Indonesia sangatta. Saran-saran ini di peroleh dari hasil wawancara dengan nasabah. Contohnya:

“ Sebagai perspektif selaku nasabah, harapan saya sebagai nasabah adalah mendapatkan keuntungan yang lebih tinggi yang selaras dengan syariat dan bank bisa mengembangkan serta mengelola dana dengan lebih baik lagi. Saya berharap produk tabungan ini bisa lebih stabil dalam jangka waktu panjang”. (Wulandari, 2025)

Nasabah mengharapkan mendapatkan keuntungan yang lebih tinggi dan bank bisa mengembangkan serta mengelola dana dengan lebih baik lagi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa pengelolaan disebut sebagai proses, atau cara yang bermakna suatu rangkaian kegiatan yang bermaknakan perencanaan, pengorganisasian, pengerakan, pengawasan evaluasi dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Kepuasan nasabah pada bank syariah Indonesia sangatta nasabah merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh bank terutama pada produk akad mudharabah dianggap selaras dengan harapan nasabah, kejelasan informasi terkait produk, layanan, serta sudah selaras dengan syariat Islam. Kepuasan nasabah dalam tingkat bagi hasil pada bank syariah Indonesia sangatta terutama pada akad mudharabah nasabah merasa puas dengan pembagian tingkat bagi hasil yang mereka terima, yang selaras dengan kesepakatan awal pada bank syariah Indonesia yang sudah selaras dengan akad perjanjian di awal dan transparansi dalam pengelolaan dana sehingga sudah

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E. (2017). Perbankan Syariah Di Indonesia: In *Dialog* (Vol. 32, Issue 1, pp. 6–19). <https://doi.org/10.47655/dialog.v32i1.122>
- Edwin. (2025). *Sumber wawancara dengan bapak Edwin nasabah pengguna bank syariah Indonesia sangatta 03 Maret 2025 Pukul 16.00 WITA*.
- Helmi, S. (2021). *Analisis Data, Art Design*. USU.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Kencana.
- Nurhayati, S. (2014). *Akuntansi Syariah*. Salemba Empat.
- Prihartini, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Co Management*, 2(2), 289–299. <https://doi.org/10.32670/comanagement.v2i2.122>
- Rika Widianita, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Jambo Tape Kota Banda Aceh) SKRIPSI. In *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam: Vol. VIII* (Issue I).
- Safitri, E. (2025). *Landasan Hukum Tabungan Mudharabah*. Dokcom. <https://123dok.com/article/landasan-hukum-tabungan-mudharabah-tabungan-mudharabah.zwvpknlv>
- Sri Kurnialis, & Husni Thamrin. (2021). Mudharabah Dalam Pemikiran Ibnu Rusyd. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 4(2), 52–59. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2021.vol14\(2\).8521](https://doi.org/10.25299/syarikat.2021.vol14(2).8521)
- Vahlevi, D. R. L., & Putri, I. C. (2019). Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Nasabah Yang Menabung Di Bank Syariah. *EKOSIANA: Jurnal Ekonomi Syari'ah*, 6(No.1, Maret 2019), 22–38. <http://journal.stainim.ac.id/index.php/ekosiana/article/view/116%0Ahttp://journal.stai>

[nim.ac.id/index.php/ekosiana/article/download/116/71](http://nim.ac.id/index.php/ekosiana/article/download/116/71)

Wulandari, D. (2025). *Sumber wawancara dengan ibu Dita Wulandari nasabah pengguna bank syariah Indonesia sangatta 03 Maret 2025.*

Z, N. (2015). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif.* Deepublish.