

PENGARUH KEPATUHAN SYARIAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BNP PARIBAS SYARIAH

Nabilatul Amalia¹, Muhammad Syarofi², Sania Usmani³

¹2244290234@gmail.com, ²syarofy94@gmail.com ³dr.sania@szabist.edu.pk

¹Universitas Al-Falah Assunniah Jember

²Universitas Al-Falah Assunniah Jember

³Management Sciences Department, Shaheed Zulfiqar Ali Bhutto Institute of Science and Technology (SZABIST), Karachi, Pakistan

Abstract :

This study aims to examine the effect of sharia compliance on customer trust in BNP Paribas Syariah. Amid the rapid development of Islamic banking, customers increasingly demand transparency, accountability, and integrity in the implementation of sharia principles. Sharia compliance is not only a legal obligation but also a strategic factor in maintaining public confidence and institutional credibility. This research employed a quantitative associative approach to measure the causal relationship between sharia compliance and customer trust. Primary data were collected through structured questionnaires distributed to 120 active customers who had used sharia-based financial products for at least six months. The collected data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, and simple linear regression analysis.

The findings indicate that sharia compliance has a positive and statistically significant effect on customer trust. The regression results show that improvements in perceived compliance — including the active role of the Sharia Supervisory Board, clarity of contractual agreements, and transparency in fund management — significantly increase customer confidence in the institution. The coefficient of determination reveals that sharia compliance explains a substantial proportion of the variance in customer trust, while the remaining portion is influenced by other factors such as service quality and institutional reputation. These results confirm that adherence to Islamic ethical and legal principles strengthens relational trust beyond purely financial considerations.

This study highlights the importance for Islamic financial institutions to reinforce governance mechanisms, enhance public education regarding sharia contracts, and maintain operational transparency. Strengthening these aspects will not only ensure regulatory compliance but also foster long-term customer loyalty and sustainability within the competitive Islamic banking industry..

Keywords: Sharia Compliance, Customer Trust, BNP Paribas Syariah, Sharia Banking

PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren yang semakin positif dalam satu dekade terakhir termasuk penguatan melalui merger bank syariah untuk

meningkatkan produktivitas dan pangsa pasar (Mahdiah et al., 2023). Hal ini ditandai dengan meningkatnya jumlah lembaga keuangan syariah, pertumbuhan aset, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam produk-produk keuangan berbasis syariah. Perbankan syariah hadir sebagai alternatif dari sistem perbankan konvensional, dengan nilai tambah berupa prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap syariah Islam (*sharia compliance*) (Mufarikhah, 2024).

Kepatuhan syariah merupakan elemen fundamental dalam operasional bank syariah (Kaidani & Hendriana, 2025). Konsep ini mencakup kesesuaian seluruh aktivitas dan produk bank terhadap prinsip-prinsip syariah seperti larangan riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulasi), serta penerapan akad-akad sesuai dengan hukum Islam. Salah satu instrumen penting dalam menjamin kepatuhan ini adalah keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas mengawasi, memberikan fatwa, serta memastikan bahwa kegiatan operasional bank tidak menyimpang dari nilai-nilai syariah (Putri, 2023).

Kepercayaan nasabah merupakan aset tidak berwujud yang sangat penting dalam industri keuangan, terlebih dalam konteks perbankan syariah. Kepercayaan tidak hanya mencakup aspek pelayanan dan keamanan, tetapi juga menyentuh dimensi spiritual dan moral. Nasabah mempercayakan dana mereka kepada bank dengan asumsi bahwa dana tersebut dikelola secara aman dan sesuai Syariah (Riptiono & Baehaqi, 2024). Jika bank syariah tidak mampu menjaga persepsi atas kepatuhan tersebut, maka potensi hilangnya loyalitas nasabah menjadi nyata, terlebih dalam situasi persaingan antara bank syariah dan konvensional.

BNP Paribas Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan internasional yang memiliki lini produk syariah, menghadapi tantangan yang unik. Di satu sisi, bank ini berupaya mengembangkan pasar keuangan syariah di Indonesia, namun di sisi lain, eksistensinya sebagai bagian dari institusi keuangan konvensional menimbulkan pertanyaan terkait integritas syariahnya di mata nasabah. Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana kepatuhan syariah yang dijalankan oleh BNP Paribas Syariah berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kepatuhan syariah terhadap kepercayaan nasabah pada BNP Paribas Syariah. Dengan mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut, diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi bank

syariah dalam memperkuat aspek kepatuhan sebagai instrumen untuk membangun loyalitas dan kepercayaan nasabah dalam jangka panjang.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepatuhan Syariah

Kepatuhan syariah (sharia compliance) adalah kondisi di mana seluruh aktivitas lembaga keuangan syariah, baik dari segi produk, jasa, maupun operasionalnya, dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam (Maslihatin & Riduwan, 2020). Prinsip-prinsip tersebut mencakup pelarangan riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), maysir (perjudian/spekulasi), serta keharusan akad yang sah dan halal (Qalbia et al., 2024).

Lembaga keuangan syariah di Indonesia diwajibkan mengikuti aturan Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) serta memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) internal sebagai pengawas langsung atas operasional syariah bank. DPS bertugas mengawasi, memeriksa, serta memastikan bahwa produk dan layanan yang diberikan sesuai dengan fatwa syariah (Hidayat et al., 2025).

Menurut Antonio (2001), tingkat kepatuhan syariah suatu bank dapat diukur dari sejauh mana bank tersebut: Menghindari praktik riba, gharar, maysir dan Melaksanakan akad-akad yang sah (akad murabahah, ijarah, mudharabah, musyarakah, dll.) Menyediakan transparansi informasi terkait produk Melibatkan DPS secara aktif dalam operasional bank (Asmawi, 2023).

Kepatuhan syariah bukan hanya kewajiban hukum, tetapi juga menjadi sumber keunggulan kompetitif yang menciptakan diferensiasi dalam pasar keuangan. Semakin tinggi persepsi nasabah terhadap tingkat kepatuhan bank terhadap prinsip syariah, semakin tinggi pula kepercayaan mereka.

Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan (trust) merupakan keyakinan nasabah bahwa lembaga keuangan akan memberikan layanan sesuai harapan, konsisten, dan tidak mengecewakan. Dalam konteks bank syariah, kepercayaan bukan hanya soal pelayanan atau keamanan dana, melainkan juga berkaitan dengan keyakinan bahwa dana nasabah tidak digunakan dalam transaksi yang melanggar syariah.

Menurut Morgan dan Hunt (1994), kepercayaan adalah fondasi hubungan jangka panjang antara penyedia jasa dan konsumen. Dalam bank syariah, kepercayaan terbentuk dari beberapa aspek: Integritas dan kredibilitas manajemen bank, Transparansi dan akuntabilitas dalam pelaporan, Kesesuaian produk dengan prinsip syariah dan Komitmen bank dalam menjalankan amanah syariah. Kepercayaan nasabah dapat diukur melalui persepsi mereka terhadap keamanan dana, kejelasan akad, pelayanan yang adil, serta komitmen bank terhadap nilai-nilai Islam.

Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepatuhan syariah berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah:

Hasan dan Lewis (2007) dalam *Handbook of Islamic Banking* menyatakan bahwa persepsi terhadap keislaman produk dan proses menjadi faktor dominan dalam membentuk kepercayaan nasabah pada bank syariah di Inggris dan Malaysia. Nienhaus (2006) menyimpulkan bahwa syariah compliance lebih berpengaruh terhadap reputasi lembaga dibandingkan keuntungan semata. Nasution dan Rachmawati (2019) dalam penelitiannya menemukan bahwa persepsi terhadap DPS, transparansi akad, dan pelaksanaan fatwa DSN- MUI secara signifikan memengaruhi kepercayaan nasabah di bank syariah Indonesia.

Penelitian-penelitian tersebut mendukung asumsi bahwa tingkat kepatuhan syariah memiliki korelasi positif terhadap kepercayaan nasabah.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun untuk menunjukkan hubungan antara variabel bebas (kepatuhan syariah) dan variabel terikat (kepercayaan nasabah). Kepatuhan syariah yang baik akan membangun persepsi positif terhadap nilai-nilai Islam yang dijalankan oleh bank, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan nasabah.

Gambaran logika kerangka pemikiran:

Kepatuhan Syariah → Persepsi Positif Nasabah → Kepercayaan Nasabah

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepatuhan syariah terhadap kepercayaan nasabah pada BNP Paribas Syariah.

METODE PENELITIAN

Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur pengaruh variabel independen (kepatuhan syariah) terhadap variabel dependen (kepercayaan nasabah) secara objektif dan terukur melalui data numerik. Penelitian ini juga bersifat kausal komparatif, yang menguji sebab-akibat antara variabel bebas dan variabel terikat melalui teknik statistik.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di BNP Paribas Syariah, khususnya pada unit atau divisi yang menjalankan produk-produk syariah. Lokasi pengambilan data melibatkan nasabah yang berdomisili di Jakarta dan sekitarnya, yang aktif menggunakan produk syariah dari bank tersebut. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung dari Maret hingga Mei 2025.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BNP Paribas Syariah yang menggunakan produk berbasis syariah seperti sukuk, reksa dana syariah, dan instrumen investasi halal lainnya. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti (infinite population), maka pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling, tepatnya purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.

Kriteria inklusi: Nasabah aktif BNP Paribas Syariah, Menggunakan produk syariah minimal selama 6 bulan dan Bersedia mengisi kuesioner. Jumlah responden ditentukan sebanyak 120 orang, yang dianggap memadai untuk analisis regresi sederhana.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder: Data primer diperoleh langsung dari responden melalui pengisian kuesioner. Data sekunder diperoleh dari laporan tahunan BNP Paribas Syariah, publikasi OJK, BPS, jurnal ilmiah, dan buku referensi yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini adalah: Kuesioner (angket tertutup), dibagikan secara daring dan luring, menggunakan skala Likert 1–5 (sangat tidak setuju hingga sangat setuju) untuk mengukur persepsi responden terhadap kepatuhan

syariah dan tingkat kepercayaan. Dokumentasi, untuk mendukung data sekunder seperti laporan keuangan, struktur DPS, serta publikasi produk-produk syariah BNP Paribas.

Instrumen Penelitian

Kuesioner dibagi menjadi dua bagian utama sesuai variabel: Variabel X (Kepatuhan Syariah): indikator meliputi keterlibatan DPS, transparansi akad, dan kesesuaian produk dengan fatwa syariah. Variabel Y (Kepercayaan Nasabah): indikator meliputi keyakinan terhadap integritas bank, keamanan dana, serta kredibilitas lembaga dalam menjalankan prinsip Islam. Sebelum digunakan secara luas, instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya melalui uji coba (try out) pada 30 responden awal.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tahapan berikut:

Uji Validitas dan Reliabilitas

- Validitas diuji menggunakan korelasi Pearson Product Moment; indikator valid bila nilai $r > 0,3$.
- Reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha; indikator reliabel bila $\alpha > 0,7.^6$

Uji Asumsi Klasik

Untuk memastikan model regresi dapat diinterpretasikan dengan benar, dilakukan uji:

- Normalitas (Kolmogorov–Smirnov Test)
- Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

1) Analisis Regresi Linier Sederhana

Model regresi yang digunakan:

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Dimana:

Y = Kepercayaan Nasabah

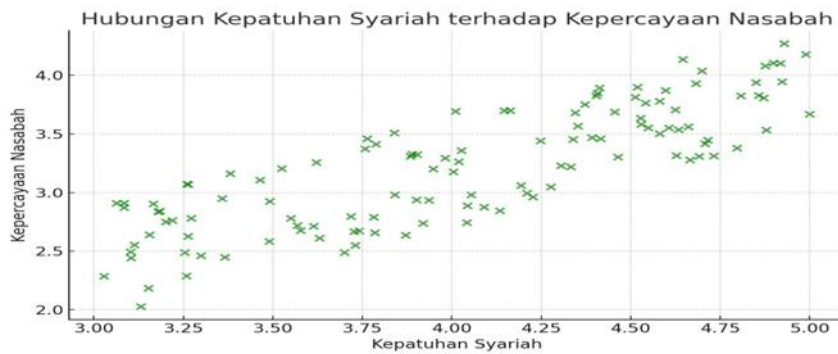
X = Kepatuhan Syariah

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

e = Error

HASIL DAN PEMBAHASAN

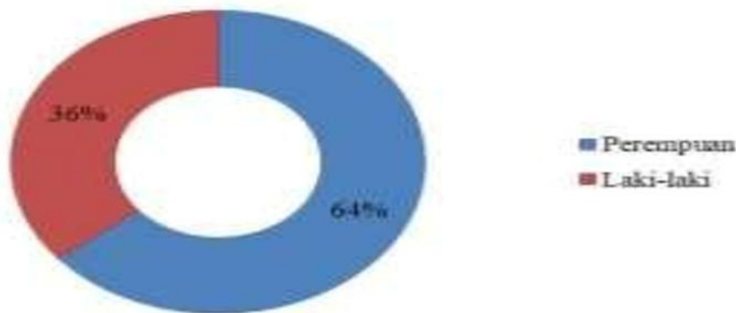


Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan 120 responden yang merupakan nasabah aktif BNP Paribas Syariah. Karakteristik responden meliputi:

- Jenis kelamin: 55% laki-laki, 45% perempuan
- Rentang usia: 21–30 tahun (40%), 31–40 tahun (35%), >40 tahun (25%)
 - Lama menjadi nasabah: <1 th (20%), 1–3 tahun (50%), >3 tahun (30%)

Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah nasabah yang cukup berpengalaman menggunakan layanan syariah, sehingga persepsi mereka terhadap kepatuhan syariah dan kepercayaan bank dapat dikatakan relevan dan kredibel.



Hasil Uji Instrumen Penelitian

- Uji Validitas

Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki nilai r -hitung $> 0,3$, sehingga semua item pada variabel X dan Y dinyatakan valid. Contoh:

- Item “Bank transparan dalam menjelaskan akad”: r -hitung = 0,682
- Item “Saya yakin dana dikelola sesuai syariah”: r -hitung = 0,751

- Uji Reliabilitas

Hasil uji Cronbach's Alpha:

- Variabel Kepatuhan Syariah (X): $\alpha = 0,876$
 - Variabel Kepercayaan Nasabah (Y): $\alpha = 0,851$
- Keduanya lebih besar dari 0,7 sehingga instrumen dinyatakan reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

- Kolmogorov–Smirnov menghasilkan nilai Sig. sebesar 0,073 ($>0,05$), Uji Normalitas
Uji maka data terdistribusi normal.
- Uji Heteroskedastisitas

Uji Glejser menunjukkan tidak ada gejala heteroskedastisitas, karena seluruh nilai signifikansi $> 0,05$.

Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

- Persamaan Regresi

Berdasarkan hasil analisis SPSS, diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 7,251 + 0,634X$$

Artinya, setiap kenaikan 1 satuan persepsi terhadap kepatuhan syariah akan meningkatkan kepercayaan nasabah sebesar 0,634 satuan.

- Uji t (Parsial)

Hasil uji t:

- t-hitung = 7,812
- t-tabel = 1,980 ($\alpha = 0,05$; $df = 118$)

Karena t-hitung $>$ t-tabel dan Sig. (0,000) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Artinya, kepatuhan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

- Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai $R^2 = 0,546$ atau 54,6%. Ini menunjukkan bahwa 54,6% variasi dalam kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kepatuhan syariah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepatuhan syariah memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepercayaan nasabah BNP Paribas Syariah. Hal ini

konsisten dengan teori yang menyatakan bahwa dalam konteks perbankan Islam, kepercayaan dibangun tidak hanya atas dasar pelayanan dan keamanan, tetapi juga atas komitmen moral dan religius lembaga dalam menerapkan prinsip syariah.

Nasabah menganggap keterlibatan aktif DPS, kejelasan akad, dan transparansi dalam pengelolaan dana sebagai indikator nyata dari kepatuhan syariah. Ketika indikator-indikator tersebut dirasakan tinggi, maka keyakinan nasabah terhadap bank juga meningkat.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Nasution dan Rachmawati (2019) yang menemukan bahwa persepsi terhadap implementasi fatwa DSN-MUI dan peran DPS menjadi faktor utama dalam membentuk loyalitas nasabah bank syariah. Namun, nilai determinasi yang “hanya” 54,6% juga menunjukkan bahwa terdapat variabel lain yang belum diteliti, seperti kualitas layanan, reputasi lembaga, dan preferensi individu terhadap sistem syariah.

KESIMPULAN

Kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah BNP Paribas Syariah. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kepatuhan bank terhadap prinsip-prinsip syariah (seperti keterlibatan aktif DPS, transparansi akad, dan kesesuaian produk dengan fatwa DSN-MUI), maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,634 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti pengaruhnya secara statistik sangat signifikan.

Kepatuhan syariah menjelaskan 54,6% variasi kepercayaan nasabah. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,546 menunjukkan bahwa lebih dari separuh kepercayaan nasabah dapat dijelaskan oleh persepsi terhadap kepatuhan syariah. Sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti pelayanan, reputasi lembaga, kenyamanan digital banking, dan karakteristik personal nasabah.

Nasabah BNP Paribas Syariah menunjukkan kepekaan tinggi terhadap nilai-nilai syariah.

Temuan ini mengindikasikan bahwa nasabah bank syariah tidak hanya mempertimbangkan aspek finansial, tetapi juga komitmen lembaga terhadap nilai-nilai etika dan agama. Artinya, bagi bank syariah, menjaga integritas syariah bukan hanya

kewajiban legal, tetapi juga merupakan kunci utama dalam membangun kepercayaan dan loyalitas jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmawi, S. (2023). Strengthening Sharia Compliance in Islamic Banking Institutions in Indonesia. *Proceedings of the Borneo International Conference on Islamic Higher Education*, 1(1), 434–442.
- Hidayat, Dianto, I., Zulhelmy, Arif, M., & Majid, A. (2025). Peran Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dan Dewan Pengawas Syariah terhadap Impelementasi Akad Syariah di Perbankan Syariah Indonesia. *Syarikat : Jurnal Rumpun Ekonomi*, 8(1), 66–78.
- Kaidani, M. K., & Hendriana, Y. (2025). The Impact of Contract Blending on Sharia Compliance and Social Trust in Islamic Banking. *Az-Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam*, 16(1), 95–114. <https://doi.org/10.14421/6nxzw596>
- Mahdiah, F., Adinugraha, H. H., & Stiawan, D. (2023). Riset Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia Pada Masa Pandemi. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (JEBI)*, 3(2), 141–152. <https://doi.org/10.56013/jebi.v3i2.2192>
- Maslihatin, A., & Riduwan. (2020). Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bank Syariah: Studi Kasus Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. *Jurnal MAPS (Manajemen Perbankan Syariah)*, 4(1), 27–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.32627/maps.v4i1.193>
- Mufarikah, I. F. (2024). Perkembangan aset keuangan syariah di indonesia. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 5(2), 1038–1046.
- Putri, A. F. (2023). Pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) Terhadap Kepatuhan Prinsip Syariah Pada Bank Syariah. *YuridikaJurist-Diction*, 6(1), 189.
- Qalbia, F., Santoso, S., & Ruslaini. (2024). Perbandingan Kepatuhan Terhadap Prinsip Syariah dalam Pembiayaan Bank Syariah. *Al-Urban: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Filantropfi Islam*, 8(1), 33–46. https://doi.org/10.22236/alurban_vol8.i1/17417
- Riptiono, S., & Baehaqi, M. (2024). Nurturing Customers Loyalty on Islamic Bank: the Role of Satisfaction and Trust As Mediation. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 10(1), 1–17. <https://doi.org/10.20473/jebis.v10i1.44849>