

Pengaruh Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR), Kepatuhan Syariah, dan Pengelolaan Dana Zakat terhadap Kepuasan Nasabah pada Perbankan Syariah di Indonesia

Oleh:

Rani Sasi Rahmadhani,

Imelda Dian Rahmawati

Progam Studi Akuntansi

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Januari, 2026



Pendahuluan

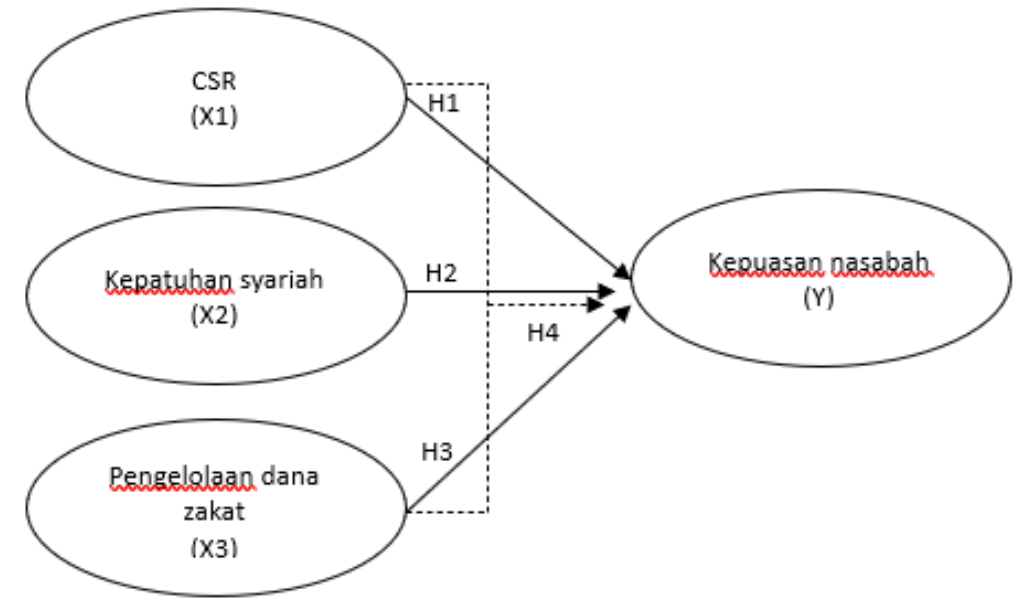
- Perbankan syariah di Indonesia tumbuh pesat, menekankan keberlanjutan, etika, dan tanggung jawab sosial selain keuntungan.
- CSR, kepatuhan syariah, dan zakat menjadi kunci membangun kepercayaan nasabah, sesuai prinsip Islam seperti keadilan dan kesejahteraan umat.
- Penelitian ini mengisi celah studi non-keuangan pada kepuasan nasabah bank syariah.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Apakah CSR berpengaruh pada kepuasan nasabah?
2. Apakah kepatuhan syariah berpengaruh pada kepuasan nasabah?
3. Apakah pengelolaan zakat berpengaruh pada kepuasan nasabah?
4. Faktor mana yang paling berpengaruh?

Metode

- Pendekatan kuantitatif dengan kuesioner online (Google Forms) kepada 369 nasabah aktif bank syariah seperti BSI, Bank Mega Syariah, dan lainnya.
- Sampel purposive dari populasi 4.500-5.000 nasabah, menggunakan skala Likert 5 poin.
- analisis SPSS (uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda).



Hasil

Semua variabel berpengaruh positif dan signifikan secara parsial (CSR sig=0,023; Syariah sig=0,000; Zakat sig=0,000) dan simultan (uji F sig=0,000)

Variabel	Signifikansi	Pengaruh
CSR	0,023	Positif
Kepatuhan Syariah	0,000	Positif
Pengelolaan Zakat	0,000	Positif, paling dominan

Instrumen valid dan reliabel
asumsi klasik terpenuhi.

Pembahasan

- CSR meningkatkan kepuasan melalui program sosial dan transparansi, sesuai Signalling Theory.
- Kepatuhan syariah membangun kepercayaan spiritual via DPS dan akad halal.
- Zakat paling dominan karena dampak sosial nyata dan amanah, selaras Maqasid al-Shariah.
- BSI unggul di ketiga variable.

Temuan Penting Penelitian

- Zakat paling berpengaruh dominan pada kepuasan nasabah.
- Semua variabel berpengaruh positif secara parsial dan simultan.
- Kepuasan nasabah dipengaruhi etika, syariah, dan komitmen sosial, bukan hanya layanan.

Manfaat Penelitian

- Secara akademis, mengembangkan literatur keuangan syariah dengan dimensi sosial-religius
- Secara praktis, panduan manajemen bank syariah (prioritas zakat) untuk tingkatkan kepuasan nasabah
- Dukung SDGs 8: pertumbuhan inklusif via CSR dan zakat.

Referensi

- [1] Bank Syariah Indonesia., “Laba Tumbuh 22,83%, BSI Perluas Manfaat Untuk Masyarakat Melalui Program Optimalisasi Zakat,’ Berita, 11 Februari 2025.” [Online]. Available: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/laba-tumbuh-2283-bsi-perluas-manfaat-untuk-m>.”
- [2] R. E. Freeman, *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Pitman. Boston, 1984.
- [3] A. Rosita, “Pertumbuhan Perbankan Syariah di Indonesia,’ Kompasiana, 22-Jan-2021.” [Online]. Available: https://www.kompasiana.com/amp/apriliarosita/6009a3bdd541df16f73a9fd4/pertumbuhan-perbankan-syariah-di-indonesia?utm_source”.
- [4] Niswatin and H. V. Alam, “Peningkatan Kesadaran Berzakat, Infaq dan Bersedakah Bagi Masyarakat Melalui KKN Tematik Desa Membangun,” *Mopolayio: Jurnal Pengabdian Ekonom*, vol. 1, no. 1, 2021.
- [5] K. F. Pausther, N. Niswatin, and La Ode Rasuli, “Pendistribusian Zakat dalam Perspektif Amanah pada BAZNAS Provinsi Gorontalo,” *AKTSAR Jurnal Akuntansi Syariah*, vol. 4, no. 2, 2021.
- [6] B. S. Indonesia, “Dukung transformasi digital organisasi pengelola zakat, dana Ziswaf di BSI tembus Rp2,03 triliun. Berita, 28 mei 2025,” Online. [Online]. Available: [available: https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dukung-transformasi-digital-organisasi-pen](https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dukung-transformasi-digital-organisasi-pen)”.
- [7] R. T. Lestari, “Pengaruh Zakat dan Corporate Social Responsibility terhadap Kinerja Keuangan (Studi pada Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2014–2018),” 2021.
- [8] A. W., Hasbiyah., Wulandari, and R. Diansafitri, “Implementasi Zakat Perbankan Dan Islamic Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Keuangan,” *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, vol. 2, no. 01, pp. 1251–1260, 2025.
- [9] A. F., Annisa. Alike, T. Rizki, and D. Nurindrasari, “Analisis Pengaruh Kinerja Keuangan Dan Islamic Corporate Social Responsibility (ICSR) Terhadap Pengeluaran Zakat Perusahaan (Studi Kasus Bank Umum Syariah Di Indonesia Tahun 2017-2021):(Studi Kasus Bank Umum Syariah di Indonesia Tahun 2017-2021),” *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Finansial*, vol. 7, no. 1, pp. 67–80, 2023.
- [10] and N. D. T, Dewi., Budianto, and E. W. Hestya, “Pemetaan topik penelitian seputar Corporate Social Responsibility (CSR) pada perbankan syariah dan konvensional,” *studi bibliometrik VOSviewer dan literature review*, 2023.
- [11] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. Pearson Education, 2016.
- [12] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian: Pengembangan model kepuasan, loyalitas, dan e-service quality*. Yogyakarta: Penerbit Andi (ANDI), 2019.
- ,” *American Journal of Islamic Social Sciences*, vol. 24, no. 1, pp. 25–45, 2007.

- [13] R. Hidayat, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Medan," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, vol. 21, no. 2, pp. 145–156, 2020.
- [14] N. D. Sari and Purnomo, "Kepuasan Nasabah terhadap Kinerja Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Surabaya," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis Islam*, vol. 8, no. 3, pp. 211–223, 2022.
- [15] A. F. Ramadhani and Rachman, "Analisis Penerapan CSR pada Perbankan Syariah di Indonesia," *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Islam*, vol. 10, no. 3, pp. 201–213, 2021.
- [16] S. N. Nurfadila and Hasanah, "Kepatuhan Syariah sebagai Faktor Kunci Kepercayaan Nasabah Bank Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Perbankan Islam*, vol. 10, no. 3, pp. 201–213, 2021.
- [17] M. H. Hasan and Yusuf, "Implementasi Kepatuhan Syariah pada Produk Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum*, vol. 9, no. 1, pp. 65–76, 2021.
- [18] Rahmawati, D. Rizka, Septiarini, and D. Ferrisa, "THE FACTORS THAT AFFECT ZIS FUNDRAISING ON ZAKAT MANAGEMENT ORGANIZATION IN 2016-2019 (Faktor-faktor yang Memengaruhi Pengumpulan Dana ZIS pada Organisasi Pengelola Zakat Tahun 2016-2019)," *jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan (JESTT)*, vol. 8, no. 5, pp. 559–569, 2021.
- [19] N. E. Amalia and Putri, "Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Zakat sebagai Upaya Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat," *Jurnal Akuntansi Syariah*, vol. 8, no. 4, pp. 244–257, 2022.
- [20] T. M. T. K. Burze Yasar, "An empirical test of signalling theory," *Management Research Review 13 November 2020*, vol. 43, no. 11, 2020, doi: <https://doi.org/10.1108/MRR-08-2019-0338>.
- [21] H. A. S. M. R. A. Nawal Riska Salsabila¹, Nurah Andini Rahmani Rizki², "Media Riset Bisnis Manajemen Akuntansi PENERAPAN FIQIH MUAMALAH PADA EKONOMI ISLAM," *Media Riset Bisnis Manajemen Akuntansi*, vol. 1, no. 1, pp. 50–61, 2025.
- [22] & F. M. Alwi, M., Kara, M., Abdullah, M. W., "Konsep Maqasid As Syariah Dalam Perbankan Syariah. Al-Amwal," *Journal of Islamic Economic Law*, vol. 7, no. 2, pp. 56–80, 2022.
- [23] N. Aprinita, "Pengaruh Zakat Perbankan dan Islamic Corporate Sosial Responsibility Terhadap Kinerja Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2013-2018," UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- [25] A. Wibowo, "Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) pada Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, vol. 11, no. 2, pp. 88–98, 2021.

- [25] A. Wibowo, "Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) pada Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, vol. 11, no. 2, pp. 88–98, 2021.
- [26] M. R. K. And and Masruchin, "ENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN NILAI-NILAI SYARIAH BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BSI KCP AHMAD YANI SIDOARJO," *Jurnal Tabarru'*, vol. 8, no. 1, 2025.
- [27] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, 2019.
- [28] J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, and R. E. Anderson, *Multivariate Data Analysis*, 7th ed. Pearson Education, 2014.
- [29] Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D / Sugiyono*. Bandung: Alfabeta, 2017, 2017.
- [30] Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Laporan Tahunan OJK: Perkembangan Kredit UMKM dan Stabilitas Sektor Keuangan," Jakarta, 2023.
- [31] M. U. Chapra, *The Future of Economics: An Islamic Perspective*. Leicester: The Islamic Foundation, 2000.
- [32] Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia," Jakarta, 2020.
- [33] Y. Al-Qardhawi, *Fiqh al-Zakah*. Cairo: Muassasah al-Risalah, 1999.
- [34] I. S. Beik and L. D. Arsyianti, *Ekonomi Pembangunan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2019.
- [35] P. Kotler and K. Lane. Keller, *Marketing Management*, 13th ed. Pearson Prentice Hall, 2009.
- [36] M. A. Dusuki and N. I. Abdullah, "aqasid al-Shariah, Maslahah, and Corporate Social Responsibility," *American Journal of Islamic Social Sciences*, vol. 24, no. 1, pp. 25–45, 2007

