

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *SHARIAH COMPLIANCE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH KOPERASI SYARIAH
MITRA NIAGA ACEH BESAR**



Disusun Oleh:

**SOYA HUSNUL ASYURA
NIM. 150602085**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2019 M / 1440 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Soya Husnul Asyura
NIM : 150602085
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

- 1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
- 2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
- 3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
- 4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
- 5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 3 Juli 2019

Yang Menyatakan,



Soya Husnul Asyura

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi
Untuk Menyelesaikan Program Studi Ekonomi Syariah

Dengan Judul:

**Analisis Penerapan *Shariah Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah
Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar**

Disusun oleh:

Soya Husnul Asyura
150602085

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah
memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam
Penyelesaian Studi pada Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Farid Fathomy Ashal, Lc., MA.
NIP. 19860427 201403 1 002

Seri Murni SE., M.Si.Ak
NIP.19721011 201411 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, *Rd*

Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP. 19710317 200801 2 007

LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL

SKRIPSI

Soya Husnul Asyura
NIM. 150602085

Dengan Judul:

Analisis Penerapan Shariah Compliance terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar

Telah Diseminarkan oleh Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk Menyelesaikan Program Studi Strata 1 dalam bidang Ekonomi Syariah

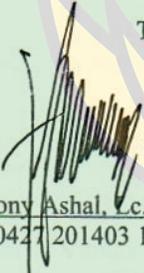
Pada Hari/Tanggal: Rabu, 10 Juli 2019 M
7 Dzulqaidah 1440 H

Banda Aceh

Tim Penilai Seminar Hasil Skripsi

Ketua,

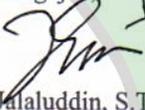
Sekretaris,

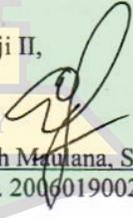

Farid Fathony Ashal, Lc., MA.
NIP. 19860427 201403 1 002


Seri Murni, SE., M.Si.Ak.
NIP.19721011 201411 2 001

Penguji I

Penguji II,


Khaluddin, S.T., M.A.
NIDN. 2030126502


Hafizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E.
NIDN. 2006019002

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh


Dr. Zaki Fuad, M.Ag
NIP. 19640314 199203 1 003

KATA PENGANTAR



Syukur *Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Penerapan *Shariah Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar”. Salawat beriring salam tidak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW., yang telah mendidik seluruh umatnya untuk menjadi generasi terbaik di muka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak *Alhamdulillah* penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Ibu Dr. Nilam Sari, M.Ag dan Cut Dian Fitri, SE, Ak., M.si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah.
3. Bapak Muhammad Arifin, M.Ag., Ph.D dan Ibu Hafidhah, SE., M.Si., Ak, CA selaku ketua Laboratorium dan dosen Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Farid Fathony Ashal, Lc., MA selaku pembimbing I dan Ibu Seri Murni, S.E., M.Si, Ak selaku pembimbing II yang tak bosan-bosannya memberi arahan dan nasehat bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Khairul Amri, S.E., M.Si selaku Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Program Studi Ekonomi Syariah.
6. Bapak Jalaluddin, S.T., M.A. selaku Penguji I dan Bapak Hafiih Maulana, S.P., S.H.I., M.E. selaku Penguji II.

7. Keluarga penulis yang selalu memberi kasih sayang dan doa kepada penulis, yaitu ibunda Ema Sriyanti, ayahanda Bachron Ali, dan kakak tersayang Suci Teba Maulira.
8. Teman-teman terbaik yaitu Fakki Ahzanina, Cut Riska Shavira, Cut Tari Fadila, Nadya Ismuha, Wilda Rahmi, Rouziati, dan Meilisa yang telah membantu dan menyemangati penulis selama pengerjaan skripsi ini.
9. Teman-teman sedari Sekolah Menengah Atas, yaitu Cut Dini Mandasari dan Uswatul Husnaini yang tak hentinya memberi dukungan kepada penulis.
10. Semua dosen, staf, dan civitas akademik pada program studi Ekonomi Syariah.
11. Teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2015 sebagai sumber kebahagiaan penulis selama menjalani perkuliahan di kampus.
12. Semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, yaitu pengurus dan nasabah koperasi syariah Mitra Niaga.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih untuk semua pihak, semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. dan semoga skripsi ini bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya.

Banda Aceh, 03 Juli 2019

Penulis,

AR - RANIRY

Soya Husnul Asyura

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun1987 –Nomor:0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
ي / َ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

- a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta marbutah (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul
Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Soya Husnul Asyura
NIM : 150602085
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Penerapan *Shariah Compliance* terhadap
Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh
Besar
Tanggal Sidang : 10 Juli 2019
Tebal Skripsi : 122 Halaman
Pembimbing I : Farid Fathony Ashal, Lc., MA.
Pembimbing II : Seri Murni, S.E., M.Si. Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah koperasi syariah Mitra Niaga di Aceh Besar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah koperasi syariah Mitra Niaga yaitu sebanyak 1.907 nasabah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 95 responden, ditentukan dengan metode *probability sampling* yang menggunakan rumus Slovin. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} *shariah compliance* (X) sebesar 10.496 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,98552 dengan nilai probabilitas signifikansi $0.000 < 0.05$, artinya variabel *shariah compliance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah koperasi syariah Mitra Niaga. Berdasarkan uji R^2 pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 54,2% sedangkan sisanya 45,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: *Shariah Compliance*, Kepuasan Nasabah, Koperasi Syariah.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL KEASLIAN	i
HALAMAN JUDUL KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 <i>Shariah Compliance</i>	10
2.2 Indikator <i>Shariah Compliance</i>	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Produk.....	18
2.2.3 Pendekatan Laporan Keuangan	20
2.2.4 Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS)	22
2.3 Kepuasan Nasabah	25
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah	25
2.3.2 Kepuasan Nasabah dalam Islam	26
2.3.3 Pengukuran Kepuasan	28
2.3.4 Indikator Kepuasan.....	31
2.4 Koperasi syariah.....	32
2.5 Penelitian Terdahulu	34

2.6 Kerangka Pemikiran.....	42
2.7 Pengembangan Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.3 Sumber Data.....	46
3.4 Teknik Pengolahan Data	47
3.5 Model Penelitian	48
3.6 Operasional Variabel.....	49
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	53
3.9 Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	56
4.1.1 Profil Koperasi Syariah Mitra Niaga	56
4.1.2 Tujuan Koperasi Syariah Mitra Niaga	57
4.1.3 Produk Koperasi Syariah Mitra Niaga	58
4.1.4 Susunan Pengurus Koperasi Syariah Mitra Niaga	61
4.1.5 Keanggotaan dan Calon Anggota	62
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Karakteristik Responden.....	62
4.2.2 Deskripsi Responden.....	66
4.2.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	74
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.2.5 Uji Analisis Regresi Sederhana.....	81
4.2.6 Uji Hipotesis	83
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	51
BAB V PENUTUP	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	48
Tabel 3. 2 Operasional Variabel	50
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Umur	63
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	65
Tabel 4. 6 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 1	66
Tabel 4. 7 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 2	67
Tabel 4. 8 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 3	68
Tabel 4. 9 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 4.....	68
Tabel 4. 10 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 5	69
Tabel 4. 11 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 6.....	70
Tabel 4. 12 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 7	71
Tabel 4. 13 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 8.....	71
Tabel 4. 14 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 9.....	72
Tabel 4. 15 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 10.....	73
Tabel 4. 16 Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 11	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas	75
Tabel 4. 18 Hasil Uji Reliabilitas	78
Tabel 4. 19 Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov	79
Tabel 4. 20 Hasil Uji Heteroskedastisitas	81
Tabel 4. 21 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	82
Tabel 4. 22 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	84
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (uji R^2).....	85

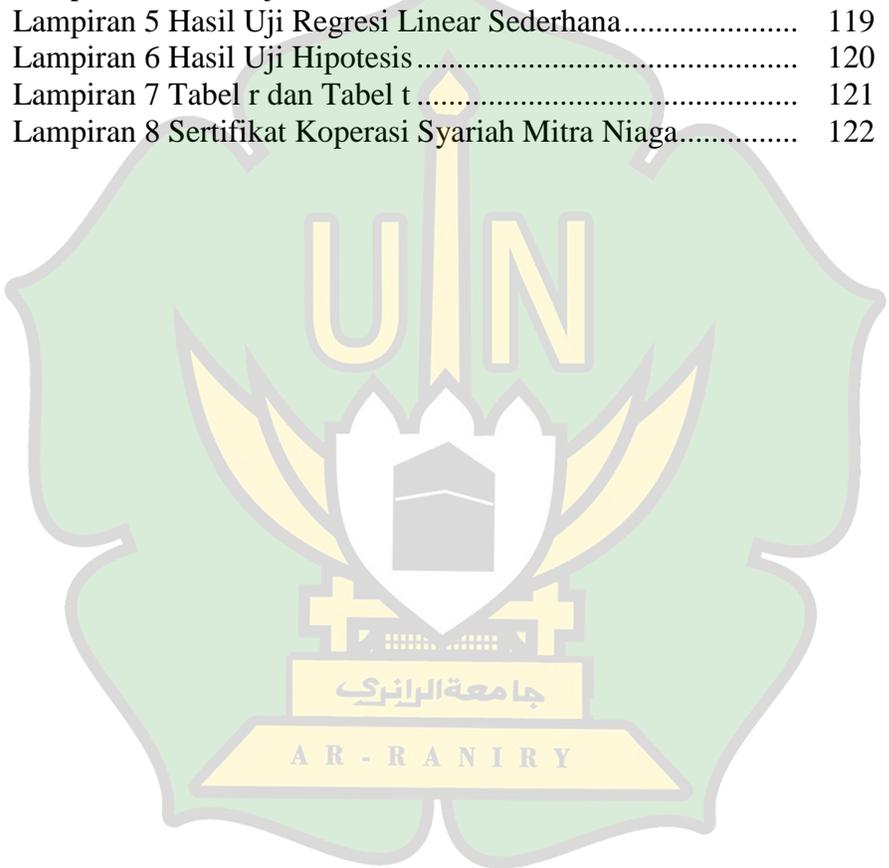
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian	43
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2 Deskripsi Responden.....	110
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	114
Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik	117
Lampiran 5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	119
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis	120
Lampiran 7 Tabel r dan Tabel t	121
Lampiran 8 Sertifikat Koperasi Syariah Mitra Niaga.....	122



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Koperasi sebagai perkumpulan untuk kesejahteraan bersama, melakukan usaha dan kegiatan di bidang pemenuhan kebutuhan bersama dari para anggotanya. Lahirnya koperasi syariah merupakan sebuah transformasi dari koperasi konvensional melalui pendekatan yang sesuai dengan ajaran Islam. Di Indonesia, sebenarnya koperasi berbasis nilai-nilai islami lahir pertama kali dalam bentuk paguyuban usaha bernama Sarikat Dagang Islam (SDI) yang didirikan oleh H. Samanhudi di Solo, Jawa Tengah. Koperasi syariah mulai *booming* seiring dengan perkembangan dunia industri syariah di Indonesia yang dimulai dari pendirian Bank Syariah pertama pada tahun 1992. Dalam Islam, landasan berkoperasi dapat ditemukan dalam Al-Quran Surat Al-Maidah ayat 2 yaitu “*Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan.*” (Q.S. Al-Maidah [5]: 2).

Berdasarkan data Kemenkop UKM, saat ini jumlah Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) dan Unit Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (USPPS) koperasi mencapai 3.805 unit atau 4,78% dari total koperasi yang usaha simpan pinjam. Jumlah tersebut terdiri dari 1.097 unit KSPPS (43,15%) dan 2.163 Unit USPPS (56,85%). Perkembangan ini dapat dinilai sebagai prestasi

yang cukup baik, apalagi jika didukung oleh cerminan operasional koperasi syariah yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah.

Secara hukum, koperasi syariah dinaungi oleh Keputusan Menteri (Kepmen) Koperasi dan UKM Republik Indonesia Nomor 91 tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Koperasi syariah secara teknis dapat dikatakan sebagai koperasi yang prinsip kegiatan, tujuan dan kegiatan usahanya berdasarkan pada syariah Islam, yang membedakan koperasi syariah dengan koperasi lainnya yaitu terletak pada sistem operasionalnya. Sistem syariah yang ada dalam koperasi syariah tidak memperbolehkan adanya riba atau bunga, sehingga sistem bunga dalam koperasi syariah digantikan oleh sistem bagi hasil. Selain itu, segala hal yang berbau judi ataupun spekulasi serta transaksi yang tidak jelas juga diharamkan dipraktikkan dalam koperasi jenis ini. Monopoli serta menjalankan bisnis yang berbau haram seperti alkohol, narkoba juga tidak diperbolehkan. Lebih jauh lagi, aspek-aspek moralitas dan spiritualitas sangat ditekankan dalam praktik koperasi syariah. Namun, sayangnya perkembangan koperasi syariah tidak sebanding dengan persepsi masyarakat terhadap koperasi syariah, sehingga membuat persepsi masyarakat beragam. Karena pada dasarnya kepuasan masyarakat adalah rasa senang atau kecewa yang muncul ketika membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Fakta yang terjadi, masyarakat muslim sudah mengetahui tentang keharaman sistem ribawi yang ada pada koperasi

konvensional, tetapi masih memendam keraguan untuk beralih ke koperasi syariah. Alasan masyarakatpun beragam, salah satunya masih menganggap koperasi syariah sama saja seperti koperasi konvensional hanya beda di nama dan akadnya saja.

Sampai saat ini masih terdapat koperasi syariah yang menyalahi prinsip-prinsip syariah, baik itu dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Seperti dalam pembuatan produk-produk koperasi syariah dan kesesuaian sistem dari produk tersebut dengan aturan-aturan yang sesuai dengan syariah. Contohnya produk murabahah yang bisa digunakan untuk jual beli dengan sistem pemberian uang kepada nasabah tanpa kontrol atas barang yang sudah dibeli tersebut oleh pihak Koperasi Syariah. Kemudian dalam produk mudarabah, dalam praktiknya biasanya pihak Koperasi Syariah kalau sudah memberikan pembiayaan tidak mengontrol hasil dari usaha tersebut, bahkan ada beberapa koperasi syariah yang tidak mau tahu seandainya pihak mudarib mengalami kerugian. Padahal sesuai dengan aturan syariah dalam akad mudarabah, seharusnya yang dibagi adalah hasil dari usaha tersebut dan seandainya terjadi kerugian, maka yang menanggung kerugian adalah pihak *sohibul mal* atau pemilik harta, kecuali jika kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian *mudharib*.

DR. Mohammad Hudaib, dari University of Glasgow, UK menyampaikan bahwa, setidaknya ada empat isu utama yang menjadi tantangan penerapan pengawasan atau audit syariah di lembaga keuangan syariah. Meliputi masih terpisahnya pelaksanaan

audit syariah dan konvensional, masih lemahnya independensi auditor syariah, kurang jelasnya ruang lingkup audit syariah, serta kompetensi dan kualifikasi dari pelaksana audit syariah itu sendiri yang perlu lebih ditingkatkan.

Antaraneews Aceh memberitakan bahwa, Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (Diskop UKM) Aceh kini sedang menghadapi kendala dalam mewujudkan koperasi yang telah menerapkan pola ekonomi syariah. Sekretaris Diskop UKM Aceh, Zulfadli mengatakan, hingga kini terdapat total 4.293 unit koperasi aktif dengan memiliki 343.773 anggota yang tersebar di 23 kabupaten/kota di provinsi ini dan masih terbentur dalam mengubah pola dari konvensional menjadi syariah. Jumlah anggota Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berhak mengeluarkan izin konversi ke syariah masih sangat terbatas di Aceh merupakan penyebab utama masih berlakunya koperasi konvensional. Pihak dekan Fakultas Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, menyebut terdapat 700 koperasi di provinsi Aceh telah mengajukan konversi ke syariah dari yang sebelumnya pola konvensional. Dari 1.000 koperasi di Provinsi Aceh, ada 700 diantaranya telah mengajukan konversi ke syariah. Namun, yang memenuhi syarat secara administrasi hanya 400 koperasi untuk dikonversikan ke syariah (Antaraneews Aceh, <https://aceh.antaranews.com/berita/50102/diskop-aceh-hadapi-kendala-wujudkan-koperasi-syariah>, akses 23 Februari 2019).

Salah satu koperasi syariah yang ada di Aceh, tepatnya di Aceh Besar, yaitu Koperasi Syariah Mitra Niaga. Koperasi Syariah Mitra Niaga adalah suatu Lembaga Keuangan Syariah yang bergerak dalam usaha Simpan Pinjam yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dan bersifat *profit motive*. Penghimpunan dana diperoleh dari pihak anggota, calon anggota, dan deposan yang kemudian disalurkan kembali kepada anggota dan calon anggota (masyarakat) melalui pembiayaan untuk usaha produktif dengan sistem bagi hasil (*profit sharing*). Pelayanan terhadap anggota menjadi prioritas utama bagi keberlangsungan koperasi syariah ini, karena dengan kinerja yang profesional, koperasi syariah ini bisa meningkatkan kualitasnya sehingga mampu meningkatkan minat anggotanya untuk melakukan transaksi berupa simpan pinjam dan pembiayaan di dalamnya.

Demi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan koperasi syariah, Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (KUMKM) Republik Indonesia selaku kementerian yang membidangi perkoperasian Indonesia, mengeluarkan kebijakan tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah dalam Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 11/PER/M.KUKM/XII/2017 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah oleh koperasi.

Penerapan *Shariah Compliance* yang ideal pada Koperasi Syariah Mitra Niaga antara lain dapat berupa produk, operasional,

pelayanan, keuangan, dan manajemen sesuai dengan prinsip syariah. Penerapan *Shariah Compliance* pada Koperasi Syariah Mitra Niaga menjadi hal yang sangat penting, karena sistemnya sudah jelas menggunakan prinsip-prinsip Islam, sehingga para anggota koperasi dan nasabah seharusnya merasa puas terhadap kepatuhan atas penerapan sistem tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak koperasi, diketahui bahwa produk atau jenis usaha yang terdapat pada koperasi syariah Mitra Niaga ada tiga jenis, yaitu pembiayaan, tabungan, dan deposito. Namun, dari ketiga jenis produk tersebut, yang sudah menggunakan akad yang sesuai dengan prinsip syariah secara keseluruhan, yaitu pada produk pembiayaan dengan menggunakan akad murabahah. Sedangkan dua jenis usaha lainnya belum mengaplikasikan akad-akad yang sesuai dalam ketentuan syariah secara sempurna. Seharusnya, Koperasi Syariah Mitra Niaga dapat melakukan kegiatan usahanya berdasarkan jati diri koperasi dan pola syariah secara profesional sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada anggota, nasabah, dan masyarakat di sekitarnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Koperasi Syariah Mitra Niaga dengan judul **“Analisis Penerapan *Shariah Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *shariah compliance* pada koperasi syariah Mitra Niaga?
2. Bagaimana pengaruh penerapan *shariah compliance* pada koperasi syariah Mitra Niaga terhadap kepuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *shariah compliance* pada koperasi syariah Mitra Niaga
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *shariah compliance* pada koperasi syariah Mitra Niaga terhadap kepuasan nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat baik secara praktis maupun teoritis.

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya, terkhusus bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti tentang

penerapan *Shariah Compliance* terhadap kepuasan anggota Koperasi Syariah atau Lembaga Keuangan Syariah lainnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Koperasi Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pedoman untuk menentukan langkah-langkah yang akan dilakukan koperasi syariah di masa yang akan datang serta memberi manfaat bagi perusahaan dalam penerapan sistem syariah di Koperasi Syariah.

b. Bagi Penulis

Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti di bidang koperasi syariah, khususnya mengenai penerapan *shariah compliance* pada koperasi syariah.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang meliputi: definisi *shariah compliance*, indikator *shariah compliance*,

teori kepuasan nasabah, teori koperasi syariah, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian yang meliputi: jenis penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi objek penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil temuan, dan menjelaskan implikasinya.

BAB V PENUTUP

Bab ini menjelaskan penutup dari pembahasan skripsi yang memuat kesimpulan dan saran atau rekomendasi

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Shariah Compliance

Sistem keuangan Islam secara substansial berbeda dari industri keuangan yang masih menggunakan sistem konvensional. Ada kaitan yang erat antara aspek konseptual dan praktis dari aktivitas bisnis keuangan dan prinsip-prinsip Islam atau syariah. Dengan kata lain, salah satu aspek mendasar yang membedakan industri keuangan syariah dan konvensional adalah perihal kepatuhan pada prinsip syariah atau *shariah compliance* (Noman, 2003).

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 46/2/POJK.03/2017 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, maka yang dimaksud kepatuhan (*compliance*) adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip syariah bagi bank umum, bank syariah, dan unit usaha syariah. Sedangkan definisi *shariah* (syariah) menurut Muhammad Yusuf Musa yaitu semua peraturan agama yang ditetapkan oleh Allah untuk kaum Muslim baik yang ditetapkan dengan Al-Qur'an maupun dengan Sunnah Rasul.

Shariah compliance (kepatuhan syariah) adalah syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan syariah. Arti penting

kepatuhan berimplikasi pada keharusan pengawasan terhadap pelaksanaan kepatuhan tersebut. Menurut Sutedi (2009: 145), kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah tidak hanya meliputi produk saja, akan tetapi meliputi sistem, teknik, dan identitas perusahaan. Karena itu, budaya perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi, dan *image* perusahaan merupakan salah satu aspek kepatuhan syariah dalam bank syariah. Tujuannya, tidak lain untuk menciptakan suatu moralitas dan spiritual kolektif, yang apabila digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang islami.

Jobst (2007) menyatakan bahwa transaksi pinjaman Islam diatur oleh ajaran dari syariah, yang melarang adanya bunga. Kemampuan koperasi syariah dalam memenuhi prinsip-prinsip kepatuhan syariah dapat diukur dalam menjalankan prinsip dan hukum islam, tidak ada pembayaran bunga, baik tabungan ataupun pinjaman, menerapkan ketentuan layanan produk secara islami, serta berkesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga.

Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan oleh pakar di atas, dapat dipahami bahwa kepatuhan syariah (*shariah compliance*) merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah yang menjadikan fatwa DSN MUI sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di koperasi syariah.

Secara umum kepatuhan syariah itu dituangkan dalam Fatwa DSN MUI, yang implementasinya dituangkan dalam Peraturan

Otoritas Jasa Keuangan Nomor 46/2/POJK.03/2017 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum. Pokok pokok Peraturan Bank Indonesia (PBI) terhadap Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Pada Bank Umum, yaitu:

- a. Fungsi kepatuhan merupakan bagian dari pelaksanaan *framework* manajemen risiko. Fungsi kepatuhan melakukan pengelolaan risiko kepatuhan melalui koordinasi dengan satker terkait.
- b. Pelaksanaan fungsi kepatuhan menekankan pada peran aktif dari seluruh elemen organisasi kepatuhan yang terdiri dari Direktur yang membawahkan Fungsi Kepatuhan, Kepala unit kepatuhan, dan satuan kerja kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan.
- c. Menekankan pada terwujudnya budaya kepatuhan dalam rangka mengelola risiko kepatuhan.
- d. Kepatuhan merupakan tanggung jawab personil seluruh bagian dari bank dengan *tone from the top*.
- e. Status independensi yang disandang dari elemen organisasi fungsi kepatuhan - dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas dan menghindari konflik kepentingan (*conflict of interest*).

2.2 Indikator Shariah Compliance

Lembaga keuangan syariah memiliki tanggung jawab kepada stakeholder untuk menjelaskan dan meyakinkan bahwa produk, jasa, dan operasional kegiatannya telah sesuai dengan prinsip syariah,

karena jika tidak terpenuhinya prinsip *shariah compliance* akan menghadapi koperasi syariah pada risiko reputasi. Oleh karena itu, proses pengawasan syariah sangatlah penting untuk menilai apakah kinerja industri koperasi syariah sudah sesuai atau belum dengan standar yang berlaku umum. Mayoritas Perbankan Syariah mengadopsi standar AAOIFI (*Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution*) sebagai acuan kepatuhan terhadap prinsip syariah. AAOIFI merupakan organisasi internasional Islam yang merumuskan standar dan isu-isu terkait akuntansi, audit, pemerintahan, etika, dan standar syariah Islam untuk lembaga keuangan Islam (IFI). Menurut Al Amin (2006) proses pengawasan harus melalui 4 tahap, yaitu: menentukan standar, pengukuran hasil kinerja, melakukan perbandingan, dan perbaikan serta koreksi terhadap penyimpangan yang ditemukan.

Sutedi (2009: 146), menyatakan terdapat beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk menilai ketaatan syariah di dalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut:

- a. Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan aturan syariah yang berlaku.
- b. Dana zakat dihitung dan dibayar serta dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syariah

- c. Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.
- d. Lingkungan kerja dan corporate culture sesuai dengan syariah.
- e. Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan syariah.
- f. Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional bank syariah

Othman dan Owen (2001) membuat konsep kepatuhan syariah dengan beberapa indikator, yaitu menjalankan hukum Islam dan prinsip-prinsip Islam, tidak menggunakan sistem bunga, penyediaan produk dan layanan islami dan penyediaan produk investasi secara islami. Selanjutnya, Mikail dan Arifin (2013) menyatakan bahwa kepatuhan syariah dapat dilihat dari pendekatan halal-haram (*halal & haram code approach*), pendekatan akad (*aqad approach*), pendekatan dokumentasi legal (*legal documentation approach*), pendekatan maqasid syariah (*maqasid al-shariah approach*), dan pendekatan laporan keuangan (*financial reporting approach*).

Merujuk pada standar yang digunakan bank dalam menilai kepatuhan syariah, maka indikator yang sesuai untuk peneliti gunakan dalam meneliti *shariah compliance* terhadap kepuasan

nasabah di koperasi syariah Mitra Niaga adalah kualitas pelayanan, produk, laporan keuangan, dan peran DPS.

2.2.1 Kualitas Pelayanan

Makna dari pelayanan yakni merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Kasmir, 2005: 15). Kualitas pelayanan yaitu proses pembentukan dan keterkaitan di dalam mengelola pelanggan, membangun mata rantai untuk meningkatkan nilai pelanggan, dan loyalitas pelanggan dengan harapan memperoleh profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan.

Menurut Kotler (2009), kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. *American for Society* dalam Ratnasari, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasinya (Ratnasari dan Aksa, 2011: 103).

Kualitas layanan merupakan kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia koperasi saat ini. Tjiptono (2012: 196) mengatakan metode pengukuran kualitas layanan yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pada perbankan konvensional

serta banyak digunakan secara luas adalah metode SERVQUAL (Service Quality). Metode SERVQUAL didasarkan pada *Gap Analysis Model* yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al. (1988, 1991, 1993, 1994). Metode SERVQUAL didasarkan pada lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Namun kelima dimensi kualitas layanan tersebut bersifat general (pengukuran kualitas untuk lembaga konvensional), sehingga jika diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti koperasi syariah perlu mendapatkan modifikasi.

Othman dan Owen (2001) mengembangkan model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah. Model ini disebut sebagai Model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu: *compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness*. Sehingga dapat diketahui bahwa perbedaan pengukuran kualitas pada model SERVQUAL milik Parasuraman dan model CARTER terletak pada dimensi *Compliance*. Dimensi *Compliance* ini memiliki arti kemampuan dari perusahaan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip ekonomi Islam.

- a. *Compliance* adalah kemampuan suatu perusahaan dalam melakukan operasional berdasarkan prinsip prinsip syariah, seperti prinsip tauhid, prinsip keseimbangan, prinsip kehendak bebas dan prinsip pertanggungjawaban

- b. *Assurance* (jaminan, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan), pengetahuan dan keramahan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.
- c. *Reliability* (Kinerja yang dapat diandalkan dan akurat), suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk pelanggan dan tanpa kesalahan
- d. *Tangible* (Penampilan unsur fisik), kemampuan dalam perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Ini meliputi fasilitas fisik maupun teknologi.
- e. *Empathy* (Akses mudah, komunikasi yang baik dan pemahaman pelanggan), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu dalam pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan
- f. *Responsiveness*, suatu kebijaksanaan untuk memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, tidak membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas yang menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan

2.2.2 Produk

Salah satu produk yang terdapat pada koperasi syariah adalah Pembiayaan. Pembiayaan atau *financing* adalah pendanaan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun lembaga (Muhammad: 2005).

Produk pembiayaan pada koperasi syariah berupa:

1. Mudharabah

Januari (2015: 58) menyatakan, secara bahasa, mudarabah diambil dari kata *al-dharb fi al-ardh*, yang berarti perjalanan untuk berniaga. Dalam Al-Qur'an surah Al-Muzammil Allah Swt. berfirman:

وَأَخْرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ

Artinya: "...dan yang lainnya berjalan di muka bumi mencari sebagian karunia Allah." (Q.S Al-Muzammil [73]: 20).

Pengambilan kata - ini disebabkan *amil* atau *mudarib* meletakkan di dalam *mudharabah* untuk bekerja dengan cara berniaga (*tijarah*) dan mencari keuntungan dengan permintaan dari pemilik modal (*rab al-amal*) (Januari, 2015: 58).

Mudarabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak di mana pihak pertama menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara mudarabah

dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggungjawab atas kerugian tersebut (Antonio, 2001).

2. *Ba'i al-Murabahah*

Ba'i al-murabahah adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Dalam *ba'i al-murabahah*, penjual harus memberi tahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya (Antonio, 2001).

3. *Ba'i as-Salam*

Ba'i as-salam adalah transaksi jual beli di mana barang yang diperjualbelikan belum ada. Oleh karena itu, barang diserahkan secara tangguh sementara pembayaran dilakukan tunai. Bank bertindak sebagai pembeli, sementara nasabah sebagai penjual. Namun dalam transaksi ini kuantitas, kualitas, harga, dan waktu penyerahan barang harus ditentukan dengan pasti (Antonio, 2001).

4. *Ba'i al-Istishna*

Ba'i al-istishna merupakan kontrak penjualan antara pembeli dan pembuat barang. Dalam kontrak ini, pembuat barang menerima pesanan dari pembeli. Pembuat barang lalu berusaha melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang menurut spesifikasi yang

telah disepakati dan menjualnya kepada pembeli akhir (Karim, 2011).

5. *Al- Ijarah*

Istilah *ijarah* berasal dari kata *ajr* yang berarti '*awdh* (ganti), sehingga *tsawab* (pahala) sering pula dinamakan dengan *ajr* (upah). Sedangkan secara istilah, *ijarah* berarti satu jenis akad untuk mengambil manfaat dengan jalan penggantian (Janwari, 2015: 88). *Al-Ijarah* adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri (Antonio, 2001).

2.2.3 Pendekatan Laporan Keuangan

Laporan keuangan merupakan salah satu instrumen informasi yang dapat dipublikasikan secara umum. Sebagaimana menurut Hosen (2011) yang menyebutkan bahwa fungsi laporan keuangan adalah bertujuan untuk menginformasikan kekuatan keuangan, kinerja, dan perubahan posisi keuangan secara faktual sehingga tercapai karakteristik sebuah laporan keuangan yaitu dapat dipahami, relevan, andal, dan dapat dibandingkan. Mikail dan Arifin (2013) menyebutkan bahwa penerapan *shariah compliance* perlu melalui pendekatan laporan keuangan dengan menjelaskan produk yang dipergunakan. Konsep laporan keuangan yang ada pada koperasi syariah yaitu berlandaskan PSAK 100-101. PSAK 100 berisi Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan

Keuangan Syariah (KDPPLKS) dan PSAK 101 berisi penyajian laporan keuangan syariah.

Menurut Yaya, dkk (2016), berdasarkan paragraf 30 KDPPLKS, dinyatakan bahwa tujuan laporan keuangan adalah menyediakan informasi yang menyangkut posisi keuangan, kinerja, serta perubahan posisi keuangan suatu entitas syariah yang bermanfaat bagi sejumlah besar pemakai dalam pengambilan keputusan ekonomi. Selain itu, tujuan lainnya adalah untuk:

- a. Meningkatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam semua transaksi dan kegiatan usaha
- b. Informasi kepatuhan entitas syariah terhadap prinsip syariah, serta informasi aset, kewajiban, pendapatan, dan beban yang tidak sesuai dengan prinsip syariah bila ada, serta bagaimana perolehan dan penggunaannya
- c. Informasi untuk membantu mengevaluasi pemenuhan tanggung jawab entitas syariah terhadap amanah dalam mengamankan dana, menginvestasikannya pada tingkat keuntungan yang layak
- d. Informasi mengenai tingkat keuntungan investasi yang diperoleh penanam modal dan pemilik dana syirkah temporer serta informasi mengenai pemenuhan kewajiban fungsi sosial entitas syariah, termasuk pengelolaan dan penyaluran zakat, infak, sedekah, dan wakaf.

Unsur-unsur laporan keuangan entitas syariah menurut IAI (2009) terdiri dari:

- a. Komponen laporan keuangan yang mencerminkan kegiatan komersial, terdiri dari: laporan posisi keuangan, laporan laba rugi, laporan arus kas, dan laporan perubahan ekuitas.
- b. Komponen laporan keuangan yang mencerminkan kegiatan sosial, terdiri dari: laporan sumber dan penggunaan dana zakat serta laporan sumber dan penggunaan dana kebajikan.
- c. Komponen laporan keuangan lainnya yang mencerminkan kegiatan dan tanggung jawab khusus entitas syariah tersebut. Unsur yang berkaitan secara langsung dengan pengukuran posisi keuangan adalah aset, kewajiban, dana syirkah temporer, dan ekuitas (IAI, 2009).

2.2.4 Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Dewan Pengawas Syariah (DPS) adalah badan independen yang ditempatkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) pada Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah. Anggota Dewan Pengawas Syariah harus terdiri atas para pakar di bidang syariah muamalah yang juga memiliki pengetahuan di bidang ekonomi Perbankan. Persyaratan anggota DPS ditetapkan oleh DSN.

Dewan Pengawas syariah merupakan pihak yang berafiliasi dengan lembaga keuangan syariah dan merupakan bagian dari

lembaga keuangan syariah tersebut, yang melakukan pengawasan terhadap prinsip syariah dalam kegiatan usaha lembaga keuangan syariah (Muhammad, 2011). Dengan demikian maka setiap lembaga keuangan syariah baik itu dalam bentuk perbankan maupun koperasi syariah harus mempunyai dewan Pengawas Syariah.

Pengawasan syariah oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) merupakan bagian tak terpisahkan dari kepatuhan syariah. Dalam konteks ini, regulasi tentang pengawasan syariah, tentu saja mencakup di dalamnya keberadaan dewan syariah (*shariah board*), yang adalah bagian penting dari kerangka aturan-aturan regulasi sebagai kepatuhan syariah (Noman, 2003).

Dalam melaksanakan tugas Dewan Pengawas Syariah wajib mengikuti Fatwa DSN yang merupakan otoritas tertinggi dalam mengeluarkan Fatwa mengenai kesesuaian produk dan jasa BMT dengan ketentuan dan prinsip syariah. Tugas utama Dewan Pengawas Syariah adalah mengawasi kegiatan usaha Koperasi Syariah atau BMT agar tidak menyimpang dari ketentuan dan prinsip syariah yang telah difatwakan oleh DSN.

Peran Dewan Pengawas Syariah juga adalah mengawasi kegiatan usaha Lembaga Keuangan Syariah agar sesuai dengan ketentuan dan prinsip syariah yang telah difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN). Dalam menjalankan tugasnya, Dewan Pengawas Syariah dituntut untuk mengikuti Fatwa-fatwa DSN-MUI, mengawasi kegiatan usaha Lembaga Keuangan Syariah agar tidak menyimpang dari ketentuan dan prinsip syariah yang telah

difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) dan melaporkan kegiatan usaha dan perkembangan lembaga keuangan yang diawasinya secara rutin kepada DSN-MUI, sekurang-kurangnya dua kali dalam satu tahun (Arifin, 2012).

Peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) terhadap Lembaga Keuangan Syariah (LKS):

- 1) Melakukan pengawasan atas perencanaan dan operasional lembaga keuangan syariah.
- 2) Memberi nasihat dan saran kepada Lembaga Keuangan Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan syariah.
- 3) Memberikan opini syariah.
- 4) Mediator hubungan antara Koperasi Syariah dengan Dewan Syariah Nasional terutama dalam setiap upaya pengembangan produk dan jasa yang perlu mendapatkan fatwa dari Dewan Syariah Nasional.

Pada Keputusan Menteri Koperasi dan UKM No. 91 tahun 2004 menyebutkan tugas Dewan Pengurus Syariah melakukan pengawasan pelaksanaan usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah atau Unit Jasa hasil pengawasannya kepada pejabat (Pasal 32) (Purnomosari, 2016).

Pada UU No.25 tentang koperasi, tugas pengawas adalah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan dan pengelolaan Koperasi dan membuat laporan tertulis tentang hasil pengawasannya sesuai Pasal 39 ayat (1). Dalam rangka melaksanakan tugasnya, pengawas memiliki kewenangan meneliti catatan yang ada pada

koperasi dan mendapatkan segala keterangan yang diperlukan sesuai Pasal 39 ayat (2).

2.3 Kepuasan Nasabah

2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Akan tetapi jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2009: 177). Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Husein, 2005). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Setiap perusahaan pasti menetapkan target untuk mencapai setiap tujuannya. Salah satunya dalam pencapaian kepuasan konsumen atau anggota. Selain untuk mengetahui sampai di mana kepuasan konsumennya atau anggotanya, pasti juga ingin menggunakannya untuk bahan evaluasi ke depannya.

Supranto (2011: 1) mengatakan bahwa dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis makin ketat, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya, seperti pemberian mutu yang baik, harga lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dari pesaingnya.

Mittal dan Kamakura (2001) dalam Abedniya, Zaeim, Hakimi dan Yousef (2011) menyatakan bahwa kepuasan adalah indikator utama untuk retensi pelanggan di masa depan, karena dapat memberikan jaminan bahwa pelanggan tidak akan mengubah pilihan layanan atau penyedia produk sepanjang mereka puas dengan pembelian mereka, sehingga kepuasan pelanggan merupakan prasyarat untuk dapat menciptakan loyalitas nasabah.

Menurut Tuan (2012), kepuasan pelanggan adalah kunci kesuksesan perusahaan. Mulindwa (2005) mengatakan bahwa kunci pemasaran yang paling penting adalah hubungan dengan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan. Jadi prinsip dasar dari pemasaran adalah perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui suatu hubungan dan meningkatkan kinerja perusahaan mereka.

2.3.2 Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam

Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula. Oleh sebab itu dalam memasarkan sebuah produk, seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen/pelanggan. Kepercayaan konsumen akan melahirkan kesetiaan konsumen/pelanggan (Umar, 2003: 209). Sebagaimana disebutkan Allah dalam firman-Nya berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ
 حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ
 فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya (Ali Imran [3]: 159).

Hutagalung (2018: 33) menyatakan, dalam pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Sebagai pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen, maka sebuah perusahaan barang atau jasa harus melihat kinerjanya yang berkaitan dengan sifat jujur dan amanah.

Tujuan setiap pemasaran adalah menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen puas terhadap barang tersebut atau terhadap pelayanan toko tersebut, konsumen akan melakukan pembelian ulang. Jika konsumen tidak puas, dia tidak akan

melakukan pembelian ulang dan akan memberikan reaksi negatif serta menginformasikan reaksi negatif itu kepada keluarga, sahabat, sehingga pemasaran produk tersebut tidak mencapai sasaran. Hal ini dapat menimbulkan kegagalan bagi perusahaan (Herdiana, 2013: 242).

Preferensi konsumsi dan alokasi anggaran seorang muslim itu mencakup 4 pilihan, yaitu pilihan pertama terdiri dari kebutuhan duniawi (*wordly needs*) dan kebutuhan ibadah (cause of Allah) pilihan kedua terdiri dari konsumsi masa sekarang (*present consumption*) dan konsumsi masa depan (*future consumption*), pilihan ketiga terdiri dari kebutuhan daruriyyah (*essentials*), kebutuhan hajiyyah (*complimentarities*) dan kebutuhan tahsiniyyah (*amelioratories*) dan pilihan keempat terdiri dari berbagai pilihan bebas (*choice between substitutes*). Preferensi konsumsi dalam Islam mencakup pilihan tersebut di atas, sedangkan ekonomi konvensional hanya membatasi pada pilihan kedua dan keempat saja dan mengabaikan pilihan kesatu dan ketiga. Hal ini disebabkan oleh konsep rasionalitas dalam ekonomi konvensional yang digerakkan oleh motif *self-interest* sehingga motif tersebut akan mempengaruhi proses keputusan konsumen (Rahmawaty, 2011: 79).

2.3.3 Pengukuran Kepuasan

Menurut Kenedy dan Young, kepuasan dapat diukur dengan 3 indikator (Supranto, 2011: 10) yaitu:

- a. Menyampaikan hal positif berkenaan pelayanan yang diberikan perusahaan ke orang lain (*say positif thing*).
- b. Melakukan penggunaan jasa perusahaan secara kontinyu (*continue purchasing*). Pengalaman yang baik dan citra positif dari perusahaan atas pelayanan yang didapat oleh nasabah akan berdampak pada sikap kesetiaan pada perusahaan.
- c. Merekomendasikan perusahaan ke orang lain (*recommend friend*). Pengukuran terhadap kepuasan nasabah akan terbentuk dari sikap nasabah yang mengajak teman-temannya untuk ikut bergabung pada perusahaan yang telah memberikan layanan yang menjadi suatu pengalaman dari nasabah.

Koperasi syariah perlu melakukan pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan nasabahnya, karena hal ini telah menjadi hal yang esensial bagi setiap perusahaan. Langkah tersebut dapat memberikan umpan baik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi kepuasan pelanggan. Ivonne Wood (2009: 49) mengemukakan metode-metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk memantau dan mengukur kepuasan pelanggan, salah satunya yaitu dengan survei nasabah (*costumer survey*). Kepuasan nasabah koperasi dapat diukur melalui persepsi mereka sendiri terhadap kepuasannya.

Menurut Kotler (dalam buku Tjiptono dan Diana, 2003) Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode survei ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya:

- 1) *Directly reported satisfaction* yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
- 2) *Derived dissatisfaction* yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut 2 hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
- 3) *Problem analysis* yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok, yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- 4) *Importance-performance analysis* yaitu dalam teknik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

Peningkatan kepuasan nasabah sangat dibutuhkan dalam persaingan pasar yang semakin tajam. Oleh karena itu, banyak perusahaan akan selalu berupaya memantau kepuasan nasabah yang sangat berpengaruh yang memiliki dampak yang signifikan pada perusahaan. Seperti tingkat kepuasan nasabah dapat dinilai dari

kinerja yang dirasakan atau diterima dari produk dan jasa atau servis pendukung, serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu (Assaur, 2012).

2.3.4 Indikator Kepuasan

Minkiewicz et al., (dalam jurnal Fajar dan Irawati, 2018) menggunakan beberapa indikator untuk mengukur kepuasan konsumen, antara lain:

1. Rasa senang berdasarkan pengalaman
Hal ini dapat ditunjukkan dengan perasaan senang atas pengalaman seorang pelanggan ketika menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha tertentu.
2. Sesuai dengan harapan
Hal ini merupakan harapan-harapan pelanggan atas produk atau jasa. Jika harapan-harapan tersebut dapat dipenuhi, maka pelanggan akan merasa puas.
3. Senang dengan keputusannya
Jika pelanggan merasa keputusannya untuk memilih produk dan jasa tersebut tepat dan benar, maka pelanggan akan senang dan puas.
4. Persepsi kinerja perusahaan
Suatu kepercayaan tingkat tinggi yang ada pada seorang pelanggan, akan membuat sebuah persepsi dalam dirinya tentang kinerja secara keseluruhan sebuah badan usaha tertentu. Persepsi tersebut akan membuat

seorang pelanggan dengan senang hati memberitahu orang lain atas kepuasan yang didapatkannya.

2.4 Koperasi syariah

Koperasi menurut ILO (*International Labour Organization*) yaitu suatu perkumpulan orang, biasanya yang memiliki kemampuan ekonomi terbatas, yang melalui suatu bentuk organisasi perusahaan yang diawasi secara demokratis, masing-masing memberikan sumbangan yang setara terhadap modal yang diperlukan, dan bersedia menanggung risiko serta menerima imbalan yang sesuai dengan usaha yang mereka jalankan (Baswir, 2010: 2). Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2012 tentang perkoperasian, koperasi adalah badan hukum yang didirikan oleh perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi.

Asro dan Kholid (2011) mengemukakan bahwa syariah secara bahasa didefinisikan jalan menuju sumber air, yang berarti rujukan tindakan umat Islam dalam beragama yang berhubungan erat dengan masalah akidah, ibadah dan muamalah yang bersumber dari al-Qur'an maupun al-Hadis. Jadi koperasi syariah adalah jenis usaha bersama yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum, dengan sistem kekeluargaan yang dalam pelaksanaannya berlandaskan atas prinsip-prinsip syariah. Sedangkan menurut

Permen K. UMKM No 35.3Per/M.KUMKM/X/2007, koperasi syariah didefinisikan sebagai Koperasi Jasa Keuangan Syariah, yaitu koperasi yang kegiatan usahanya bergerak di bidang pembiayaan, investasi dan simpanan sesuai pola syariah (Kementerian KUMKM).

Menurut Afrianti (2010), berdasarkan peran dan fungsinya, maka koperasi syariah memiliki fungsi sebagai berikut:

a. Sebagai Manajer Investasi

Manajer investasi yang dimaksud adalah koperasi syariah dapat memainkan perannya sebagai agen atau penghubung para pemilik dana. Koperasi syariah akan menyalurkan kepada calon atau anggota yang berhak mendapatkan dana atau bisa juga kepada calon atau anggota yang sudah ditunjuk oleh pemilik dana. Apabila pemilihan penerima dana (anggota atau calon anggota) didasarkan ketentuan yang diinginkan oleh pemilik dana, maka koperasi syariah hanya mendapatkan pendapatan atas jasa agennya.

b. Sebagai Investor

Peran sebagai investor (Shahibul Maal) bagi koperasi syariah adalah jika sumber dana yang diperoleh dari anggota maupun dari pihak lain, kemudian dikelola secara profesional dan efektif tanpa persyaratan khusus dari pemilik dana dan koperasi syariah memiliki hak untuk terbuka dikelolanya berdasarkan program-program yang dimilikinya. Prinsip pengelolaan dana ini dapat disebut sebagai Mudharah Muthlaqah, yaitu investasi dana yang dihimpun dari anggota maupun pihak lain dengan pola investasi yang sesuai dengan syariah.

c. Fungsi Sosial

Konsep koperasi syariah mengharuskan memberikan pelayanan sosial baik kepada anggota yang membutuhkannya maupun kepada masyarakat dhuafa. Bagi anggota yang membutuhkan pinjaman darurat (*emergency loan*) dapat diberikan pinjaman kebijakan dengan pengembalian pokok (Al-Qard) yang sumber dananya berasal dari modal maupun laba yang dihimpun, di mana anggota tidak dibebankan bunga seperti pada koperasi konvensional. Anggota dhuafa dapat diberikan pinjaman kebijakan dengan atau tanpa pengembalian pokok (*Qardul Hasan*) yang sumber dananya dari dana ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqah). Pinjaman qardul hasan ini diutamakan sebagai modal usaha bagi masyarakat miskin agar usahanya menjadi besar, jika usahanya mengalami kemacetan, ia tidak perlu dibebani dengan pengembalian pokoknya, fungsi ini juga membedakan antara koperasi konvensional dan koperasi syariah di mana konsep tolong-menolong begitu kentalnya sesuai dengan ajaran Islam.

2.5 Penelitian Terdahulu - R A N I R Y

Hutagalung (2018) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Penerapan Syariah *Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu), menunjukkan bahwa untuk menjamin teraplikasinya penerapan syariah *compliance* pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu maka Bank mengadakan *reading discuss*, diskusi banding antara karyawan

manajerial, *marketing*, dan operasional untuk menghindari terjadinya *fraud* dan penerapan *shariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah menempati posisi puas. Hal ini dapat dilihat melalui garis kontinum, skor yang didapat adalah 2.195 dengan persentase skor sebesar 71,16% dari skor yang diharapkan yaitu 2.520. Kategori puas maksudnya Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah menerapkan *shariah compliance* dengan baik. Perbedaan penelitian yang penulis teliti dengan Anggi Anggraini Hutagalung terletak pada objek, yaitu Hutagalung meneliti Bank Syariah Mandiri Pringsewu, sedangkan penulis meneliti koperasi syariah Mitra Niaga Aceh Besar. Adapun perbedaan dari jenis metode penelitian yang digunakan, penelitian Hutagalung menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan penelitian penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Suari (2017) meneliti tentang Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil di Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data digunakan dengan kuesioner yang digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur path (*path analysis*). Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami (X_1) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota (X_2) sebesar 0.746, kualitas pelayanan islami (X_1) mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan anggota (Y)

sebesar 0.346. Kepuasan anggota (X_2) mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan anggota (Y) sebesar 0.424 dan dengan analisis jalur kualitas pelayan islami (X_1) berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepercayaan anggota (Y) melalui kepuasan anggota sebesar 0.594. Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian Suari adalah penelitian yang dilakukan Supian Suari meneliti tentang kualitas pelayanan islami terhadap kepuasan dan kepercayaan anggota di pusat koperasi syariah Al-Kamil Jawa Timur, sedangkan penelitian yang penulis lakukan meneliti tentang penerapan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar.

Heldalina (2016) meneliti tentang Analisis Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Bank Syariah (Studi pada PT Bank Muamalat Indonesia dan PT Bank Syariah Mandiri di Kota Banjarmasin). Analisis data dilakukan dengan metode regresi linier berganda dan *One-way Anova*. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel *service quality* yaitu *corporal efficiency*, *core banking*, *convenience*, *confidence*, *compliance*, dan *cost-benefit ratio* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap *customer satisfaction*. Namun secara parsial hanya 4 variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu *convenience*, *confidence*, *compliance*, dan *costbenefit*, sedangkan variabel *corporal efficiency*, *core banking* tidak berpengaruh signifikan. Sedangkan berdasarkan hasil analisis *one-way anova* menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan antara nasabah

Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri. Perbedaan penelitian yang penulis lakukan dengan penelitian yang dilakukan Heldaina adalah penulis meneliti *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah, sedangkan Heldaina meneliti *service quality* terhadap kepuasan nasabah. Selain itu objek penelitian yang dilakukan oleh Heldaina di Bank Muamalat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri, sedangkan objek penelitian yang penulis lakukan di Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar.

Pamungkas (2016) dengan judul Analisis Kepatuhan Koperasi Syariah terhadap Prinsip Syariah Berdasarkan Permen K. UMKM nomor: 35.3/per/m.kumkm/x/2007. Hasil penelitian dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa BMT Akbar dan KSUS An-Nur masuk dalam kategori Patuh terhadap prinsip syariah berdasarkan Permen K. UMKM Nomor 35 Per/M.KUMKM/X/2007. Yang membedakan penelitian ini dengan yang penulis teliti adalah dari segi jenis penelitian, penelitian ini merupakan penelitian eksploratoris sekuensial, yaitu pendekatan gabungan antara kualitatif dengan kuantitatif, dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai metode pengambilan data di lapangan. Sedangkan pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penyebaran angket dan dokumentasi. Adapun perbedaan lainnya terletak pada variabel terikat, yaitu pada penelitian penulis, yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah, sedangkan pada

penelitian Bayu Pamungkas yang menjadi variabel terikatnya adalah prinsip syariah.

Martasari (2015) meneliti tentang Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Sharia *Compliance* Pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai. Studi ini berfokus pada persepsi masyarakat Islam terhadap praktik kepatuhan syariah di kabupaten Barabai. Tujuannya adalah untuk menyoroti persepsi mereka tentang hal itu berdasarkan pada pelaporan keuangan, produk, layanan, GCG dan fokus lingkungan dengan 5 pendekatan kepatuhan syariah. Kontrak, *maqashid* syariah, halal-haram, dokumentasi, dan pelaporan keuangan. Penelitian ini melibatkan masyarakat yang berbeda seperti dosen, mahasiswa, pegawai negeri, pedagang dan lain-lain sebagai responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner dan data sekunder dengan dokumentasi. Sampel terdiri dari 114 responden yang diambil dengan teknik *random sampling*. Para responden dipilih secara *accidental sampling*. Studi ini menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap praktik kepatuhan syariah di bank syariah di Barabai adalah netral dengan skor rata-rata 3,39. Perbedaan penelitian yang dilakukan Laila Martasari dengan penulis adalah penulis menggunakan variabel terikat kepuasan nasabah dan variabel bebasnya *shariah compliance*, sedangkan Martasari menggunakan variabel terikat *Shariah Compliance* dan variabel bebasnya persepsi masyarakat. Perbedaan selanjutnya yaitu pada objek yang diteliti, penulis meneliti koperasi syariah Mitra Niaga di

Aceh Besar, sedangkan Laila Martasari meneliti di Bank Syariah di Kecamatan Barabai.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Anggi Anggraini Hutagalung (2018), Analisis Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu).	Metode kualitatif	Pringsewu maka Bank mengadakan <i>reading discuss</i> , diskusi banding antara karyawan manajerial, <i>marketing</i> dan operasional untuk menghindari terjadinya <i>fraud</i> , dan penerapan <i>syariah compliance</i> terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah menempati posisi puas.	1) Variabel terikat: <i>shariah compliance</i> 2) Variabel bebas: kepuasan nasabah.	1) Lokasi penelitian: Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu. 2) Metode Penelitian: Kualitatif.

Tabel 2.1 – Lanjutan

No.	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
2.	Supian Suari (2017), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al-Kamil di Jawa Timur	Metode kuantitatif	Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh terhadap kepuasan anggota sebesar 0.746, kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan anggota sebesar 0.346. Kepuasan anggota mempunyai pengaruh langsung terhadap kepercayaan anggota sebesar 0.424 dan dengan analisis jalur kualitas pelayan islami berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepercayaan anggota melalui kepuasan anggota sebesar 0.594.	Variabel terikat: kepuasan anggota koperasi	1) Variabel bebas: kualitas pelayanan islami 2) Lokasi penelitian: Koperasi Syariah Al-Kamil di Jawa Timur

Tabel 2.1 – Lanjutan

No.	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
3.	Heldalina (2016), Analisis Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Bank Syariah (Studi pada PT Bank Muamalat Indonesia dan PT Bank Syariah Mandiri di Kota Banjarmasin).	Metode kuantitatif	Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel <i>service quality</i> yaitu <i>corporal efficiency</i> , <i>core banking</i> , <i>convenience</i> , <i>confidence</i> , <i>compliance</i> , dan <i>cost-benefit ratio</i> berpengaruh signifikan secara simultan terhadap <i>customer satisfaction</i> . Namun, secara parsial hanya 4 variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu <i>convenience</i> , <i>confidence</i> , <i>compliance</i> , dan <i>costbenefit</i> .	Variabel terikat: <i>zcustomer satisfaction</i> (kepuasan nasabah).	1) Variabel bebas: <i>service quality</i> Lokasi penelitian: PT Bank Muamalat Indonesia dan PT Bank Syariah Mandiri di Kota Banjarmasin

Tabel 2.1 – Lanjutan

No.	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4.	Bayu Pamungkas (2016), Analisis Kepatuhan Koperasi Syariah terhadap Prinsip Syariah Berdasarkan Permen k.umkm nomor: 35.3/per/m.k umkm/x/2007	Gabungan antara kualitatif dengan kuantitatif	Bayu Pamungkas (2016) menemukan bahwa BMT Akbar dan KSUS An-Nur masuk dalam kategori patuh terhadap prinsip syariah berdasarkan Permen K. UMKM No.35.3Per/M. KUMKM/X/2007.	Variabel Independen: Kepatuhan Koperasi Syariah	1) variabel terikat: prinsip syariah Metodologi penelitian: kualitatif dan kuantitatif
5.	Laila Martasari (2015), Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Sharia Compliance	Metode Kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap penerapan <i>shariah compliance</i> adalah netral dengan skor rata-rata sebesar 3.39.	Penerapan <i>shariah compliance</i>	2) Variabel bebas: Persepsi Masyarakat

2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian menggambarkan hubungan dari variabel *independent*, dalam hal ini adalah *Shariah Compliance*

(X) terhadap variabel *dependent* yaitu Kepuasan Nasabah Koperasi (Y).

Adapun kerangka pemikiran yang digunakan adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1
Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian

2.7 Pengembangan Hipotesis

Berdasarkan deskripsi teori, hasil penelitian yang relevan dan kerangka pemikiran di atas, dapat ditarik hipotesis dari masalah penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

H₀: *Shariah compliance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah koperasi.

H₁: *Shariah compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah koperasi.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2016: 7).

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen) (Sugiyono, 2016: 53). Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif akan digunakan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan tentang bagaimana penerapan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah koperasi pada Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2016: 80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar, yaitu sebanyak 1.907 nasabah.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2016: 81) yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *probability sampling* di mana teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan/ peluang yang sama untuk setiap anggota atau unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2016). Penentuan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diambil

N = Ukuran populasi

e = 10% atau 0.1 (tingkat kesalahan)

Adapun perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini, yakni:

$$n = \frac{1907}{1 + 1907 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{1907}{1 + 1907 (0.01)}$$

$$n = \frac{1907}{1 + 19.07}$$

$$n = \frac{1907}{20.07}$$

$n = 95.017$ dibulatkan menjadi 95.

Sehingga, sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 95 responden.

3.3 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, subjek penelitian atau informan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti (Suharsimi, 2010). Dalam penelitian ini, data primer yang diperoleh adalah bersumber dari data-data lapangan yaitu melalui observasi dan penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk data yang sudah jadi bukan dari hasil mengumpulkan dan mengolah sendiri (Pantiyasa, 2013:

59). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen profil koperasi syariah Mitra Niaga, buku panduan dan literatur.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik yang dipakai dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan memberikan respons atas daftar pertanyaan tersebut (Noor, 2011: 139).

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah dengan metode penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2016: 142).

Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai pengaruh *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah koperasi. Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial

(Sugiyono, 2016: 93). Menurut Ghozali (2013) skala ordinal atau skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Skala Likert

Keterangan (Jawaban)	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2014)

3.5 Model Penelitian

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan program SPSS 23 sebagai alat bantu untuk memperoleh hasil yang akurat. Persamaan analisis regresi sederhana yang digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y	=	Kepuasan Nasabah
α	=	Konstanta
β	=	Koefisien regresi variabel X
X	=	<i>Shariah Compliance</i>
e	=	<i>Standard error</i>

3.6 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan suatu unsur definisi variabel-variabel penelitian yang di dalamnya terdapat batasan dan arti spesifik sebagai alat ukur suatu variabel, di mana variabel tersebut memiliki masing-masing indikator (Rakhmawati, 2016). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah variabel bebas dan variabel terikat.

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2016: 59), variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *Shariah Compliance* (X).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2016: 59), variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah (Y).

Untuk memahami lebih lanjut mengenai istilah variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka dijelaskan definisi operasional variabel dalam tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1.	<i>Shariah Compliance</i> (X)	<p><i>Shariah compliance</i> (kepatuhan syariah) merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud, karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah, makna kepatuhan syariah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan (Sutedi, 2009: 145).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kualitas Pelayanan (Othman dan Owen, 2001) 2) Produk (Othman dan Owen, 2001) 3) Laporan Keuangan (Mikail dan Arifin, 2013) 4) Peran DPS (Sutedi, 2009: 146). 	<i>Likert</i>

Tabel 3.2 – Lanjutan

2.	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2009: 177).	1) Rasa senang berdasarkan pengalaman (Minkiewicz et al., dalam jurnal Fajar dan Irawati, 2018) 2) Sesuai dengan harapan (Minkiewicz et al., dalam jurnal Fajar dan Irawati, 2018) 3) Senang dengan keputusannya (Minkiewicz et al., dalam jurnal Fajar dan Irawati, 2018) Persepsi kinerja perusahaan (Minkiewicz et al., dalam jurnal Fajar dan Irawati, 2018).	<i>Likert</i>
----	----------------------	--	--	---------------

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Siregar (2015: 46), validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa

yang ingin diukur. Ghazali (2013) mengatakan bahwa uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner sehingga dapat sesuai dengan apa yang diharapkan untuk mendapatkan hasil yang akurat. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut

Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai hitung r (*correct item total correlation*) dengan nilai tabel r dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen. Bila r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya apabila r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali. 2013).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa tinggi suatu instrumen dapat dipercaya atau dapat diandalkan, artinya reabilitas menyangkut ketepatan (dalam pengertian konsisten) alat ukur (Mustafa, 2013: 224). Menurut Ghazali (2013), uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika masing-masing pertanyaan dijawab responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, Suatu kuesioner dikatakan handal jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.60.

3.8 Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif untuk mengolah data hasil penelitian. Untuk mengolah data hasil penelitian penulis menggunakan program SPSS dengan bantuan metode analisis regresi linear sederhana. Namun, sebelum itu perlu adanya uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi sederhana yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian telah memenuhi beberapa asumsi klasik, maka akan diperoleh perkiraan yang tidak biasa serta efisien (Ghozali, 2013). Adapun uji asumsi klasik yang digunakan yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya terdistribusi normal ataupun tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. (Ghozali, 2013). Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak, maka dilakukan uji statistik menggunakan uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov dan P-P Plot (*Probability-Probability Plot*). Pada uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov, data terdistribusi normal apabila nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0.05. Pada uji P-P Plot, data terdistribusi normal apabila titik-titik berada atau dekat garis diagonal (Natanael, 2013).

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang bersifat homoskedastisitas. Pengujian dilakukan *uji glejser*. Kriteria pengambilan keputusan adalah signifikansi dari variabel bebas lebih besar dari 0.05 maka homoskedastisitas (Ghozali, 2013).

3.9 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual (parsial) berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji parsial atau uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Adapun hipotesis dari uji parsial sebagai berikut:

$H_0 = 0$, artinya *shariah compliance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

$H_a \neq 0$, artinya *shariah compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pengujian setiap koefisien regresi variabel independen dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen apabila nilai t hitung $>$ t tabel dan nilai probabilitas signifikansi lebih kecil dari 0.05, maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya *shariah compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah koperasi. Sebaliknya, apabila nilai t hitung $<$ t tabel dan nilai probabilitasnya lebih besar dari 0.05, maka H_a ditolak dan H_o diterima, artinya *shariah compliance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi dari variabel dependen atau variabel terikat. Koefisien determinasi juga menjelaskan besarnya masing-masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, sehingga dapat diketahui variabel bebas mana yang memiliki efek paling dominan terhadap variabel terikat (Ghozali, 2011). Setiap tambahan variabel independen ke dalam model *R square* pasti meningkat tidak peduli apakah variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak. Tidak seperti *R square*, nilai *adjusted R square* dapat naik dan turun apabila terdapat tambahan variabel independen ke dalam model. Oleh karena itu sebaiknya digunakan nilai *adjusted R square* untuk mengevaluasi model regresi terbaik (Ghozali, 2013).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Koperasi Syariah Mitra Niaga

Koperasi Syariah Mitra Niaga didirikan atas inisiatif Generasi Muda Aceh Besar yang telah berpengalaman di bidang perbankan dan pembiayaan serta sebagai rasa simpati dan tanggung jawab dalam membangun perekonomian masyarakat ekonomi lemah, khususnya di Kecamatan Ingin Jaya dan pada umumnya di kabupaten Aceh Besar.

Koperasi syariah Mitra Niaga didirikan berdasarkan Akta Pendirian Koperasi No. 32 tanggal 26 Mei 2011 dan Akta Perubahan No. 01 tanggal 02 Mei 2013 yang dibuat di hadapan H. Azwir, SH, M.Si, M.Kn selaku notaris di Aceh Besar. Koperasi syariah Mitra Niaga menganut bentuk Badan Hukum Koperasi yang disahkan oleh Menteri Negara Koperasi Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia No. 92/BH/1.2/VI/2011 tanggal 1 Juni 2011.

Koperasi syariah Mitra Niaga adalah suatu Lembaga Keuangan Syariah yang bergerak dalam usaha simpan pinjam yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dan bersifat *profit motive*. Penghimpunan dana diperoleh dari pihak anggota, calon anggota (nasabah/masyarakat) dan deposit yang kemudian disalurkan kembali kepada anggota dan calon anggota

melalui pembiayaan untuk usaha produktif dengan sistem bagi hasil (*profit sharing*).

Sebagian besar calon anggota koperasi syariah Mitra Niaga merupakan pedagang kecil, *home industry*, pengrajin, dan lain sebagainya. Sesuai dengan keberadaan kantor koperasi syariah Mitra Niaga yang berpusat di jl. Soekarno Hatta no. 8A Kelurahan Lambaro Kec. Ingin Jaya Kab. Aceh Besar. Maka selain anggota, koperasi syariah mitra niaga juga melayani calon anggota atau masyarakat para pedagang yang berjualan di pasar induk Lambaro yang merupakan calon anggota potensial.

Secara umum koperasi syariah Mitra Niaga dipimpin oleh pengurus yang dipilih oleh anggota, sedangkan secara operasional koperasi syariah Mitra Niaga dipimpin oleh manajer yang dipilih oleh pengurus dan badan pengawas. Kebijakan organisasi dan manajemen selalu mengusahakan untuk menciptakan sumber daya manusia yang handal dan profesional dalam rangka mengembangkan lembaga keuangan ke arah yang lebih maju secara terus menerus.

4.1.2 Tujuan Koperasi Syariah Mitra Niaga

Tujuan utama dari koperasi syariah Mitra Niaga, yaitu:

1. Mendorong pengembangan dunia usaha (bisnis) dalam rangka mempertinggi pertumbuhan ekonomi khususnya wilayah Kecamatan Ingin Jaya dan kabupaten Aceh Besar.

2. Menghimpun dana serta menyalurkan kembali kepada masyarakat yang memerlukannya.
3. Membina masyarakat ekonomi lemah melalui pembiayaan usaha dalam rangka mengangkat taraf hidup dan pengentasan kemiskinan.
4. Membentuk /menciptakan masyarakat desa yang selalu memanfaatkan lembaga perbankan dalam kegiatan usahanya sehari-hari.
5. Membina kesejahteraan anggota Koperasi Syariah Mitra Niaga.

4.1.3 Produk-produk Koperasi Syariah Mitra Niaga

Koperasi syariah Mitra Niaga dalam operasionalnya telah meluncurkan berbagai macam produk dan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan anggota dan nasabah. serta seluruh lapisan masyarakat yang berupa :

1. Tabungan Mitra

Tabungan ini melayani berbagai lapisan masyarakat termasuk pelajar/siswa dan mahasiswa. Penyetoran dan pengambilannya dapat dilakukan setiap hari kerja dengan tingkat Bagi Hasil Tabungan 3,00% pertahun, dengan menggunakan sistem setoran/pengambilan antar jemput.

2. Tabungan Niaga

Tabungan ini sangat cocok bagi para pedagang atau yang mempunyai transaksi bisnis yang aktif setiap hari dan dapat ditarik setiap saat. tabungan ini juga memiliki tingkat bagi hasil yang sama

dengan tabungan lainnya yaitu 3,00% dan dengan sistem setoran/pengambilan antar jempuit.

3. Tabungan Pendidikan

Tabungan ini sangat cocok untuk pelajar dan mahasiswa, serta untuk orangtua yang peduli untuk pendidikan anak-anak di masa yang akan datang. Pihak manajemen koperasi syariah Mitra Niaga siap melayani penjemputan ke sekolah-sekolah untuk penyetoran maupun pengambilan. Tabungan ini juga memiliki kesamaan pembagian bagi hasil yaitu 3,00% perbulan dan tidak dikenai biaya administrasi bulanan.

4. Deposito

Untuk melayani masyarakat dalam simpanan berencana, koperasi syariah Mitra Niaga juga melayani dan menyelenggarakan deposito berjangka dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Deposito 1 bulan 8% di bawah 10 juta
- b. Deposito 3 bulan 8.5% di bawah 10 juta
- c. Deposito 6 bulan 9% di bawah 10 juta
- d. Deposito 9 bulan 9.5% di bawah 10 juta
- e. Deposito 12 bulan 10.5% di bawah 10 juta.

Cara hitung bagi hasil deposito yang digunakan dalam koperasi syariah Mitra Niaga adalah dengan dihitung jumlah deposito yang disimpan dan dikalikan dengan persentase bagi hasil lalu dibagi 12 bulan (1 tahun). Misalnya nasabah memilih produk

deposito yang berjangka 1 bulan, maka perhitungannya sebagai berikut:

Bagi Hasil: $\frac{\text{Rp}10.000.000 \times 8\%}{12 \text{ bulan}} = \text{Rp}66.700$

12 bulan

5. Pembiayaan

Koperasi Syariah Mitra Niaga juga ikut serta dalam menyalurkan berbagai macam produk pembiayaan untuk membantu masyarakat dalam mengembangkan usaha dan kebutuhan lainnya, yaitu:

a. Pembiayaan Modal Kerja

Kredit ini peruntukan kepada pelaku usaha disektor perdagangan, kotraktor dan sektor informal lainnya. Jangka waktu kredit 1 s/d 24 bulan dengan sistem bagi hasil 20% flat pertahun.

b. Pembiayaan Investasi

Pembiayaan ini diberikan kepada usaha tani kecil, industri rumah tangga, perdangan, kontraktor, pegawai, dan sektor informal lainnya. dengan Jangka yang ditetapkan 1 s/d 2 tahun, dengan sistem bagi hasil 20% *flat* pertahun.

c. Pembiayaan Konsumsi

Pembiayaan ini diberikan kepada karyawan sendiri Koperasi Syariah Mitra Niaga untuk keperluan Konsumsi.

Jangka waktu Pinjaman 1 s/d 4 tahun, bagi hasil pinjaman 10% per tahun *flat*.

4.1.4 Susunan Pengurus Koperasi Syariah Mitra Niaga

Pengurus:

Ketua : Tarmizi, HA
wakil : Maulijar, SH
Sekretaris : Akhyar, A.Md
Wakil Sekretaris : Rajuardi, S.Pd
Bendahara : Ridwan Abu Bakar, SE

Badan Pengawas:

Ketua : Khalil
Anggota : Ikhsan Yahya
Anggota : Mulia Saputra, ST.MT

Serta, untuk menjalankan kegiatan operasional secara maksimal setiap harinya, koperasi syariah Mitra Niaga dibantu oleh manajer dan staf dengan jumlah keseluruhan tenaga kerja sampai dengan saat ini berjumlah 7 orang.

4.1.5 Keanggotaan dan Calon Anggota (Nasabah)

1. Jumlah Anggota

Jumlah anggota koperasi syariah Mitra Niaga saat ini adalah sebanyak 20 orang yang terdiri dari berbagai lapisan masyarakat, antara lain pegawai negeri/swasta, pengusaha, petani, dan pedagang kecil.

2. Jumlah Calon Anggota (Nasabah)

Jumlah nasabah koperasi syariah Mitra Niaga per 31 Desember 2017 adalah 1.907 orang yang terdiri dari nasabah tabungan, nasabah deposito, dan nasabah pembiayaan.

- Nasabah Tabungan : 1.907 nasabah
- Nasabah Deposito : 11 nasabah
- Nasabah Pembiayaan : 287 nasabah

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Sebelum dilakukan analisis mengenai penerapan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah koperasi syariah Mitra Niaga, penulis terlebih dahulu akan menjelaskan data responden yang merupakan sampel dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, dilakukan penyebaran angket sebanyak 11 pernyataan di dalam dua variabel untuk 95 sampel.

1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	55	57.9%
Perempuan	40	42.1%
Total	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa dari 95 sampel nasabah koperasi syariah Mitra Niaga, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 55 orang dengan persentase sebesar 57.9% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 40 orang dengan persentase sebesar 42.1%. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah koperasi syariah Mitra Niaga didominasi oleh kaum laki-laki.

2. Profil Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4. 2
Profil Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase
20 - 27 tahun	19	20%
28 - 38 tahun	27	28.4%
39 - 49 tahun	39	41.1%
≥ 50 tahun	10	10.5%
Total	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel profil responden berdasarkan umur, diketahui bahwa dari 95 sampel nasabah koperasi syariah Mitra Niaga, responden terbanyak terdapat pada rentang umur 39-49 tahun dengan persentase 41.1%, dan di posisi kedua pada rentang umur 28

- 38 tahun dengan persentase 28.4%. Selanjutnya, pada umur 20 - 27 tahun dengan persentase 20% dan yang terakhir dengan persentase sebanyak 10.5% pada umur ≥ 50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah koperasi syariah Mitra Niaga didominasi oleh nasabah yang berumur di antara 39 - 49 tahun.

3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4. 3
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
PNS	17	17,9%
Pegawai Swasta	11	11,6%
Pedagang	35	36,8%
Wiraswasta	19	20%
Mahasiswa/pelajar	6	6,3%
Lainnya	7	7,4%
Total	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, dari 95 responden dapat diketahui bahwa jenis pekerjaan nasabah yang dominan adalah pedagang dengan persentase sebanyak 36.8%, wiraswasta sebanyak 20%, PNS sebanyak 17.9%, pegawai swasta sebanyak 11.6%, pekerjaan lainnya sebanyak 7.4%, dan yang terakhir mahasiswa/pelajar sebanyak 6.3%.

4. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 4
Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SMA/Sederajat	30	31,6%
Diploma	27	28,4%
S1	24	25,3%
S2	9	9,5%
Lainnya	5	5,2%
Total	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, dari 95 responden diketahui bahwa tingkat pendidikan terbanyak dari nasabah koperasi syariah Mitra Niaga adalah di tingkat SMA sebanyak 31.6% dan diikuti tingkat diploma sebanyak 28.4%, selanjutnya tingkat S1 sebanyak 25.3%, tingkat S2 sebanyak 9.5% dan terakhir lainnya sebanyak 5.2%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat SMA/Sederajat yang menjadi dominasi tingkat pendidikan terakhir nasabah koperasi syariah Mitra Niaga.

5. Profil Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 4. 5
Profil Responden Berdasarkan Pendapatan

Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase
< Rp 1.000.000	9	9,5%
Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000	35	36,8%
Rp 3.000.000 - Rp 6.000.000	42	44,2%
> Rp 6.000.000	9	9,5%
Total	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa dari 95 responden yang dijadikan sampel terdapat 44,2% nasabah yang memiliki pendapatan sebesar Rp 3.000.000 - Rp 6.000.000, lalu 36,8% nasabah yang memiliki pendapatan sebesar Rp 1.000.000 - Rp 3.000.000 dan yang terakhir dengan persentase 9,5% berpendapatan sebesar > Rp 6.000.000 dan kurang dari Rp 1.000.000. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah dengan tingkat pendapatan Rp 3.000.000 - Rp 6.000.000 yang dominan.

4.2.2 Deskripsi Responden *Shariah Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah

1. *Shariah Compliance*

Tabel 4. 6
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 1

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
1.	Produk-produk pada koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai dengan prinsip syariah		
	a. Sangat Setuju	17	17,9%
	b. Setuju	47	49,5%
	c. Netral	22	23,2%
	d. Tidak Setuju	9	9,5%
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju bahwa produk-produk pada koperasi syariah sudah sesuai dengan prinsip syariah sebanyak 17 orang

(17.9%), yang menyatakan setuju sebanyak 47 orang (49.5%), yang menyatakan netral sebanyak 22 orang (23.2%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang (9.5%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Hal ini menyatakan bahwa nasabah koperasi syariah Mitra Niaga setuju bahwa produk-produk koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Tabel 4. 7
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 2

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
2.	Akad yang digunakan dalam produk-produk koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai dengan prinsip syariah		
	a. Sangat Setuju	14	14.7%
	b. Setuju	49	51.6%
	c. Netral	20	21.1%
	d. Tidak Setuju	11	11.6%
	e. Sangat Tidak Setuju	1	1.1%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, yang menyatakan sangat setuju bahwa akad yang digunakan dalam produk-produk koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai dengan prinsip syariah sebanyak 14 orang (14.7%), yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang (51.6%), yang menyatakan netral sebanyak 20 orang (21.1%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang (11.6%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1.1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah koperasi syariah Mitra Niaga setuju bahwa akad yang digunakan dalam produk-produk koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai dengan prinsip syariah

Tabel 4. 8
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 3

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
3.	Koperasi syariah Mitra Niaga tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasionalnya		
	a. Sangat Setuju	14	14.7%
	b. Setuju	44	46.3%
	c. Netral	31	32.6%
	d. Tidak Setuju	6	6.3%
	e. Sangat Tidak Setuju	-	-
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas, yang menyatakan sangat setuju bahwa koperasi syariah Mitra Niaga tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasionalnya sebanyak 14 orang (14.7%), yang menyatakan setuju sebanyak 44 orang (46.3%), yang menyatakan netral sebanyak 31 orang (32.6%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 6 orang (6.3%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju 0%.

Tabel 4. 9
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 4

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
4.	Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai standar syariah		
	a. Sangat Setuju	20	21.1%
	b. Setuju	42	44.2%
	c. Netral	21	22.1%
	d. Tidak Setuju	10	10.5%
	e. Sangat Tidak Setuju	2	2.1%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju bahwa kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai standar syariah sebanyak 20 orang (21.1%), yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang (44.2%), yang menyatakan netral sebanyak 21 orang (22.1%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 10 orang (10.5%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2.1%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah koperasi syariah Mitra Niaga setuju bahwa kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai standar syariah.

Tabel 4. 10
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 5

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
5.	Layanan yang ditawarkan koperasi syariah Mitra Niaga dapat diandalkan dalam menangani masalah usaha nasabah		
	a. Sangat Setuju	17	17.9%
	b. Setuju	43	45.3%
	c. Netral	27	28.4%
	d. Tidak Setuju	5	5.3%
	e. Sangat Tidak Setuju	3	3.2%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju bahwa layanan yang ditawarkan koperasi syariah Mitra Niaga dapat diandalkan dalam menangani masalah usaha nasabah sebanyak 17 orang (17.9%), yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang (45.3%), yang menyatakan netral sebanyak 27 orang (28.4%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5

orang (5.3%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3.2%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah koperasi syariah Mitra Niaga setuju bahwa layanan yang ditawarkan koperasi syariah Mitra Niaga dapat diandalkan dalam menangani masalah usaha nasabah.

Tabel 4. 11
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 6

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
6.	Laporan keuangan di koperasi syariah Mitra Niaga jujur dan transparan		
	a. Sangat Setuju	15	15.8%
	b. Setuju	36	37.9%
	c. Netral	31	32.6%
	d. Tidak Setuju	8	8.4%
	e. Sangat Tidak Setuju	5	5.3%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel 4.11, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 15 orang (15.8%), yang menyatakan setuju sebanyak 36 orang (37.9%), yang menyatakan netral sebanyak 31 orang (32.6%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang (8.4%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 5 orang (5.3%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah koperasi syariah Mitra Niaga setuju bahwa laporan keuangan di koperasi syariah Mitra Niaga jujur dan transparan.

Tabel 4. 12
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 7

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
7.	Seluruh aktivitas di koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai standar halal haram yang ditentukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS)		
	a. Sangat Setuju	11	11.6%
	b. Setuju	45	47.4%
	c. Netral	27	28.4%
	d. Tidak Setuju	11	11.6%
	e. Sangat Tidak Setuju	1	1.1%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang (11.6%), yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang (47.4%), yang menyatakan netral sebanyak 27 orang (28.4%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 11 orang (11.6%), dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 1 orang (1.1%).

2. Kepuasan Nasabah

Tabel 4. 13
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 8

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
8.	Saya merasa senang atas kepatuhan syariah yang diterapkan oleh koperasi syariah Mitra Niaga		
	a. Sangat Setuju	19	20%
	b. Setuju	38	40%
	c. Netral	27	28.4%
	d. Tidak Setuju	8	8.4%
	e. Sangat Tidak Setuju	3	3.2%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 19 orang (20%), yang menyatakan setuju sebanyak 38 orang (40%), yang menyatakan netral sebanyak 27 orang (28.4%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 8 orang (8.4%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3.2%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah koperasi syariah Mitra Niaga sudah merasa senang atas kepatuhan syariah yang diterapkan.

Tabel 4. 14
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 9

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
9.	Saya merasa puas karena kepatuhan syariah yang diterapkan oleh koperasi syariah Mitra Niaga sesuai dengan yang saya harapkan		
	a. Sangat Setuju	16	16.8%
	b. Setuju	47	49.5%
	c. Netral	20	21.1%
	d. Tidak Setuju	9	9.5%
	e. Sangat Tidak Setuju	3	3.2%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (16.8%), yang menyatakan setuju sebanyak 47 orang (49.5%), yang menyatakan netral sebanyak 20 orang (21.1%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 9 orang (9.5%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (3.2%). Hal ini menyatakan bahwa koperasi syariah Mitra Niaga sudah menerapkan kepatuhan syariah sesuai yang nasabah harapkan.

Tabel 4. 15
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 10

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
10.	Saya merasa puas atas keputusan saya memilih koperasi syariah Mitra Niaga		
	a. Sangat Setuju	17	17.9%
	b. Setuju	50	52.6%
	c. Netral	20	21.1%
	d. Tidak Setuju	4	4.2%
	e. Sangat Tidak Setuju	4	4.2%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 orang (17.9%), yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang (52.6%), yang menyatakan netral sebanyak 20 orang (21.1%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang (4.2%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 3 orang (4.2%). Hal ini menyatakan bahwa nasabah puas terhadap keputusan mereka memilih koperasi syariah Mitra Niaga.

Tabel 4. 16
Hasil Deskripsi Responden Pernyataan 11

No.	Pernyataan	Frekuensi	Persentase
11.	Saya merasa puas atas kinerja koperasi syariah Mitra Niaga dalam menerapkan kepatuhan syariah		
	a. Sangat Setuju	16	16.8%
	b. Setuju	41	43.2%
	c. Netral	29	30.5%
	d. Tidak Setuju	7	7.4%
	e. Sangat Tidak Setuju	2	2.1%
	Jumlah	95	100%

Sumber: Data primer diolah (2019)

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 orang (16.8%), yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang (43.2%), yang menyatakan netral sebanyak 29 orang (30.5%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 7 orang (7.4%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 2 orang (2.1%). Hal ini menyatakan bahwa banyak nasabah yang merasa puas atas kinerja koperasi syariah Mitra Niaga dalam menerapkan kepatuhan syariah.

4.2.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

4.2.3.1 Uji Validitas

Pada penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23 dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0.05. Bila r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid, begitupun sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dalam penelitian ini dilakukan dengan uji signifikansi yang membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$. Dalam hal ini n adalah jumlah responden, sehingga didapatkan $df = 95 - 2$ atau $df = 93$ dengan alpha 5%, maka didapat r tabel = 0.2017. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 17
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
<i>Shariah Compliance</i> (X)	1. Saya setuju produk-produk pada koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai dengan prinsip syariah.	0.2017	0.764	Valid
	2. Saya setuju akad yang digunakan dalam produk-produk koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai dengan prinsip syariah	0.2017	0.728	Valid
	3. Saya setuju koperasi syariah Mitra Niaga tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasionalnya	0.2017	0.727	Valid
	4. Saya setuju kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai standar syariah	0.2017	0.846	Valid
	5. Mitra Niaga dapat diandalkan dalam menangani masalah usaha nasabah	0.2017	0.797	Valid
	6. Saya setuju laporan keuangan di koperasi syariah Mitra Niaga jujur dan transparan	0.2017	0.808	Valid

Tabel 4.17 – Lanjutan

Variabel	Item Pertanyaan	r Tabel	r Hitung	Keterangan
	7. Saya setuju seluruh aktivitas di koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai standar halal haram yang ditentukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS)	0.2017	0.775	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	8. Saya merasa senang atas kepatuhan syariah yang diterapkan oleh koperasi syariah Mitra Niaga	0.2017	0.855	Valid
	9. Saya merasa puas karena kepatuhan syariah yang diterapkan oleh koperasi syariah Mitra Niaga sesuai dengan yang saya harapkan	0.2017	0.858	Valid
	10. Saya merasa puas atas keputusan saya memilih koperasi syariah Mitra Niaga	0.2017	0.869	Valid
	11. Saya merasa puas atas kinerja koperasi syariah Mitra Niaga dalam menerapkan kepatuhan syariah	0.2017	0.795	Valid

Sumber: data primer diolah oleh SPSS (2019)

Berdasarkan hasil output SPSS 23 pada tabel 4.17 diperoleh data yang menyatakan bahwa dari 11 item pertanyaan yang diberikan kepada 95 responden ditemukan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel yang berarti seluruh item pertanyaan dinyatakan valid.

4.2.3.2 Uji Realiabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Ukuran reliabilitas dapat dilihat melalui *reliability statistics* pada nilai Cronbach alpha dalam perhitungan menggunakan SPSS 23 diukur berdasarkan skala 0 sampai 1. Semakin mendekati angka 1, maka instrumen dinyatakan semakin reliabel (Ghozali I. 2011). Dalam penelitian ini, ketentuan untuk menetapkan tingkat reliabilitas didasarkan pada kondisi sebagai berikut:

- a. Reliabel jika nilai Cronbach alpha > 0.60
- b. Tidak reliabel jika nilai Cronbach alpha < 0.60

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 23 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 18
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability coefficient	Cronbach Alpha	Keterangan
<i>Shariah Compliance</i> (X)	7 item pertanyaan	0.891	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	4 item pertanyaan	0.866	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2019)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa masing-masing nilai Cronbach Alpha lebih besar dari r tabel yaitu 0.60. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan item pertanyaan sudah reliabel karena nilai Cronbach Alpha > 0.60.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

4.2.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya terdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Data terdistribusi normal apabila nilai probabilitas signifikan lebih besar dari 0.05 sedangkan data tidak terdistribusi normal apabila nilai probabilitas signifikan lebih kecil dari 0.05.

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan 2 metode, yaitu dengan uji One- Sample Kolmogrov-Smirnov dan grafik Normal P-P Plot. Hasil uji normalitas dengan menggunakan program SPSS 23 dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Tabel 4. 19
Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov

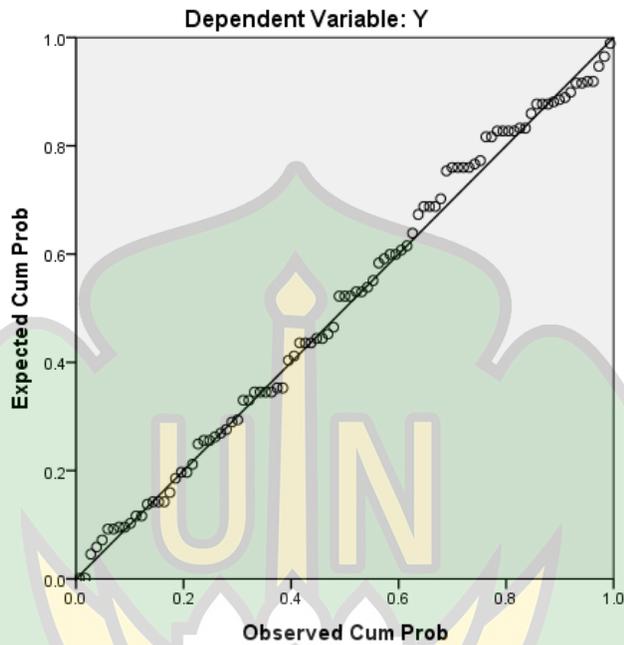
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.18944454
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.048
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: data primer diolah dengan SPSS (2019)

Berdasarkan tabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa uji normalitas yang didapatkan sebesar 0.200 yang artinya > 0.05 , maka nilai tersebut terdistribusi normal.

Selanjutnya uji normalitas juga diuji dengan melihat pada grafik Normal P-P Plot. Berikut adalah gambar grafiknya:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2019)

Gambar 4. 1 **Hasil Uji Normalitas dengan Uji Normal P-P Plot**

Pada grafik Normal P-P Plot, terlihat titik menyebar di sekitar garis diagonal yang berarti residual data terdistribusi normal. Kedua metode uji normalitas ini menunjukkan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memiliki distribusi data normal atau dengan kata lain data terdistribusi normal.

4.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yakni adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan model regresi. Untuk melihat ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi maka dilakukan menggunakan analisis statistik metode *Glesjer*. Dibawah ini merupakan tabel hasil uji statistik pada output SPSS 23.

Tabel 4. 20
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.952	.685		4.311	.000
	X	-.046	.026	-.180	-1.769	.080

Sumber: data primer diolah dengan SPSS (2019)

Berdasarkan output SPSS 23 pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa variabel X memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0.05 yaitu $0.080 > 0.05$. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel X tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.5 Uji Analisis Regresi Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan *shariah compliance* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Selain itu, untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh antara

variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Hasil pengolahan data analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS 23 sebagai berikut:

Tabel 4. 21
Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.511	1.186		2.117	.037
X	.477	.045	.736	10.496	.000

Sumber: data primer diolah dengan SPSS (2019)

Maka, berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana di atas didapatkan nilai konstanta sebesar 2.511 dan variabel X sebesar 0.477. Sehingga, persamaan regresi yang diperoleh yaitu:

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

$$Y = 2.511 + 0.477X + e$$

Model persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Koefisien regresi variabel *shariah compliance* (X), diperoleh dari nilai β sebesar 0.477, berarti apabila variabel *shariah compliance* (X) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka diperkirakan akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.477. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *shariah compliance* dengan kepuasan nasabah, semakin

shariah compliance meningkat, maka kepuasan nasabah akan meningkat.

4.2.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas pada variabel terikat. Untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima atau ditolak maka akan dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (uji R^2).

4.2.6.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Pada penelitian ini uji t dilakukan dengan bantuan program SPSS dengan taraf signifikan 0.05. Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dengan nilai probabilitas signifikan < 0.05 , maka model regresi dikatakan signifikan. Dengan taraf signifikan 0.05, $df = n - k = 95 - 1 = 94$, di mana k jumlah variabel dan n adalah banyaknya jumlah sampel, serta dengan menggunakan uji dua arah maka dapat ditentukan t tabel pada penelitian ini sebesar 1,98552. Adapun hasil uji t ditampilkan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 22
Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.511	1.186		2.117	.037
	X	.477	.045	.736	10.496	.000

Sumber: data primer diolah dengan SPSS (2019)

Berdasarkan tabel 4.21 di atas, diperoleh nilai t_{hitung} *shariah compliance* (X) sebesar 10.496 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,98552 dengan nilai probabilitas signifikansi $0.000 < 0.05$, artinya variabel *shariah compliance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain, H_0 ditolak dan H_a diterima.

4.2.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Koefisien determinasi yang mendekati satu artinya variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Berikut ini merupakan hasil uji *R Square* (R^2) yang diolah menggunakan program SPSS 23.

Tabel 4. 23
Hasil Uji Koefisien Determinasi (uji R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	.542	.537	2.201

Sumber: data primer diolah dengan SPSS (2019)

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0.542, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah adalah 54,2%. Sedangkan sisanya sebesar 45.8% dipengaruhi variabel lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu *shariah compliance* (X) dan kepuasan nasabah (Y), sampel yang diteliti penulis adalah nasabah koperasi syariah Mitra Niaga Aceh Besar yang berjumlah 95 responden yaitu dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah koperasi syariah Mitra Niaga mengenai penerapan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah koperasi syariah Mitra Niaga Aceh Besar.

Hasil uji validitas instrumen pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa instrumen telah valid. Berdasarkan hasil pengujian validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan dapat dikatakan valid dan dapat mengukur tentang variabel *shariah*

compliance dan kepuasan nasabah, sehingga semua item pernyataan pada kuesioner dapat digunakan dalam penelitian. Sementara itu, nilai reliabilitas *shariah compliance* (X) menunjukkan nilai 0.891 dan kepuasan nasabah (Y) menunjukkan nilai 0.886 yang berarti bahwa instrumen telah reliabel. Artinya dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah reliabel artinya instrumen tersebut secara konsisten memberikan hasil ukur yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi populasi data mengikuti distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan teknik Kolmogorov Smirnov dan uji normal P-P Plot. Pada penelitian ini uji Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikansinya adalah sebesar 0.200. Nilai signifikansi tersebut berada di atas 0.05 yang artinya data tersebut terdistribusi dengan normal. Selanjutnya, pada grafik Normal P-P Plot, terlihat titik menyebar di sekitar garis diagonal yang berarti residual data terdistribusi normal. Kedua metode uji normalitas ini menunjukkan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memiliki distribusi data normal atau dengan kata lain data terdistribusi normal.

Dari hasil analisis regresi linear sederhana, dapat dilihat bahwa kepuasan nasabah memiliki pengaruh sebesar 0.477 terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti apabila variabel *shariah*

compliance (X) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka diperkirakan akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.477. Koefisien yang bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *shariah compliance* dengan kepuasan nasabah, sehingga apabila *shariah compliance* meningkat, maka kepuasan nasabah juga akan ikut meningkat.

Berdasarkan hasil output menggunakan program SPSS 23, diketahui nilai t_{hitung} *shariah compliance* sebesar 3.924 dan signifikansinya sebesar 0.000. Sedangkan t_{tabel} yang diperoleh sebesar 1.98552 dan taraf signifikansi sebesar 0.05 sehingga dapat dinyatakan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikansinya $0.000 < 0.05$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima, di mana *shariah compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil pengujian koefisien determinasi yang dilihat dari nilai R^2 adalah sebesar 0.542 yang berarti bahwa terdapat pengaruh sebesar 54.2% terhadap kepuasan. Sedangkan sisanya 45.8% adalah pengaruh dari variabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Pada variabel *independent* (X) yaitu *shariah compliance*, peneliti menggunakan 4 indikator yaitu produk, kualitas pelayanan, pendekatan laporan keuangan dan peran Dewan Pengawas Syariah (DPS). Selanjutnya pada variabel *dependent* (Y) yaitu kepuasan nasabah, peneliti mengukurnya dengan 4 indikator yaitu rasa

senang berdasarkan pengalaman, sesuai dengan harapan, senang dengan keputusan, dan persepsi kinerja perusahaan.

Berdasarkan pernyataan dalam kuesioner mengenai produk, kualitas pelayanan, laporan keuangan, dan peran Dewan Pengawas Syariah (DPS), dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah yang cenderung menyatakan setuju terhadap *shariah compliance* yang diterapkan dalam koperasi syariah Mitra Niaga dan sudah sesuai dengan prinsip syariah. Hal tersebut dikarenakan pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk koperasi syariah sudah baik, hal inilah yang dapat mempengaruhi calon nasabah dalam memilih produknya. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah terhadap kualitas, manfaat produk dan pengorbanan yang dibayar. Adapun tanpa partisipasi dan peranan masyarakat yang memahami aturan-aturan dan karakteristik produk syariah, pelaksanaan koperasi syariah juga tidak dapat dijalankan sesuai dengan ketentuan yang ada. Karena inilah diperlukannya edukasi bagi masyarakat agar mereka paham jika produk-produk yang ditawarkan di koperasi syariah itu berbeda dengan produk-produk di koperasi konvensional.

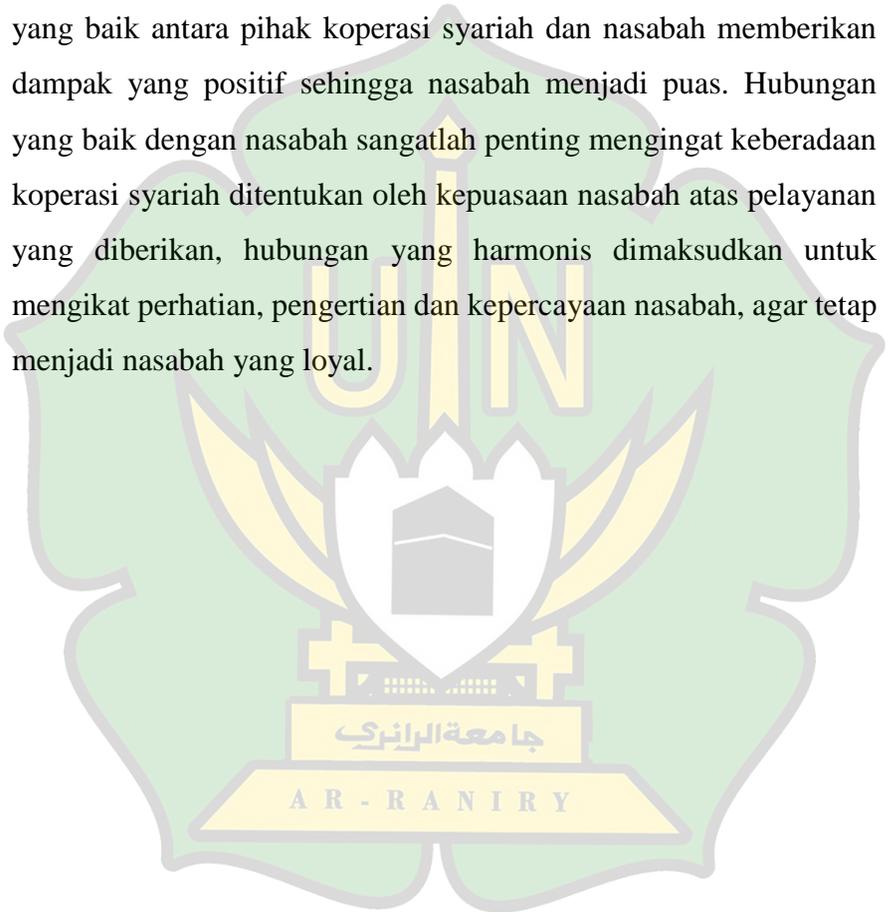
Adapun sedikit dari beberapa responden yang menjawab tidak setuju pada kuesioner yang dibagikan tentang penerapan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah di koperasi syariah Mitra Niaga juga menjadi permasalahan koperasi syariah Mitra Niaga saat ini. Hal tersebut dapat disebabkan karena masih kurangnya sumber daya manusia yang benar-benar menekuni bidang

ekonomi syariah, sehingga para karyawan kurang menguasai peraturan tentang penerapan sistem syariah di koperasi syariah. Hal ini juga menyebabkan banyaknya teori-teori konvensional yang dipraktikkan pada koperasi syariah mengakibatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah (*shariah compliance*) sering sekali dilanggar.

Cara yang harus dilakukan agar *shariah compliance* berjalan dengan baik di koperasi syariah yaitu dengan memberikan pelatihan secara rutin terhadap para karyawan koperasi syariah tentang prinsip-prinsip syariah, untuk menjalin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah yang tertanam dalam diri karyawan maka diadakanya diskusi banding yang dilakukan setiap bulan dari setiap karyawan baik dari karyawan manajerial dan operasional untuk meningkatkan pengetahuan karyawan terhadap *shariah compliance*. Alasan mengapa koperasi syariah perlu menerapkan *shariah compliance* agar masyarakat dapat membedakan antara koperasi syariah dan koperasi konvensional. Selain itu, penerapan *shariah compliance* menjadi penting dikarenakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat bahwa produk berbasis syariah tidak hanya menawarkan alternatif yang lebih aman, tetapi juga memiliki etika bisnis yang adil, bersih, dan transparan sehingga non-muslim pun ikut tertarik dan sadar pentingnya lembaga syariah atau koperasi yang berbasis syariah.

Selanjutnya, berdasarkan indikator kepuasan nasabah dan pernyataan kepuasan nasabah, nasabah dominan menjawab setuju

dengan kemampuan yang dimiliki pihak koperasi syariah Mitra Niaga untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap koperasi syariah Mitra Niaga Aceh Besar sangat baik, karena hubungan kerjasama yang baik antara pihak koperasi syariah dan nasabah memberikan dampak yang positif sehingga nasabah menjadi puas. Hubungan yang baik dengan nasabah sangatlah penting mengingat keberadaan koperasi syariah ditentukan oleh kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan, hubungan yang harmonis dimaksudkan untuk mengikat perhatian, pengertian dan kepercayaan nasabah, agar tetap menjadi nasabah yang loyal.



BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang meneliti pengaruh *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah koperasi syariah Mitra Niaga dengan menggunakan responden sebanyak 95 sampel, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Hasil uji *R square* ditemukan bahwa *shariah compliance* memiliki pengaruh sebesar 0.542%. Hal ini menyatakan bahwa *shariah compliance* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 54,2%, hal ini membuktikan bahwa pengaruh *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah dalam kategori sedang dan sisanya sebesar sebesar 45.8% % dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Hasil uji *t* ditemukan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($10.496 > 1,98552$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dari hasil uji *t* nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) berarti terdapat pengaruh yang erat antara *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil analisis pada bab pembahasan dapat disimpulkan bahwa produk, pelayanan, laporan keuangan dan peran DPS yang sesuai dengan *shariah compliance* yang diberikan kepada nasabah mempunyai hasil yang positif untuk tingkat kepuasan nasabah pada koperasi syariah Mitra Niaga. Pihak koperasi syariah Mitra Niaga

telah mampu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai syariah dan harus dapat mempertahankan yang telah dicapainya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya penulis menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini, yaitu:

1. Bagi Koperasi Syariah
 - a. Sebaiknya pihak koperasi syariah perlu merekrut lulusan perbankan syariah atau ekonomi syariah sebagai bagian dari koperasi syariah itu sendiri agar pengetahuan karyawan tentang aspek-aspek syariah dapat terealisasi dengan baik.
 - b. Sebaiknya karyawan memberikan sosialisasi terhadap produk-produk koperasi syariah agar masyarakat mengenal produk-produk yang ada di koperasi syariah dan menjeaskan tentang sistem bagi hasil sehingga nasabah tidak menganggap koperasi syariah sama seperti koperasi konvensional.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - c. Perlunya penelitian untuk instansi-instansi lainnya, agar penerapan *shariah compliance* terhadap

kepuasan nasabah semakin diutamakan di lembaga keuangan syariah lainnya.

- d. Diharapkan peneliti selanjutnya lebih mempeluas bahasan tentang penerapan *shariah compliance* terhadap kepuasan nasabah sehingga dapat menjadi referensi yang lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan.

- Abedniya, A., Zaeim, M. N., Hakimi, B.Y. (2011). Investigating the Relationship Between Customers Perceived Service Quality and Satisfaction: Islamic Bank in Malaysia. *European Journal of Social Science*. 21(4), 603-624.
- Afrianti, A. (2010). *Strategi KJKS dalam Menekan Tingkat Non Performing Financing*. Jakarta: Skripsi Sarjana Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah dan Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Asro, M. & Muhammad, K. (2011). *Fiqh Perbankan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Assauri, S. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT RajaGrafindo.
- Baswir, R. (2010). *Koperasi Indonesia*. Yogyakarta: BPFE.
- El-Halaby, S. & Khaled, H. (2015). Determinants of Compliance with AAOIFI Standards by Islamic Banks. *International Journal of Islamic and middle Eastern Finance and Management*. 9(1), 143-168.
- Fajar, R., & Irawati, W. (2018). Pengaruh Perceived Entertainment dan Norma Subjektif terhadap Word of Mouth dengan Kepuasan sebagai Pemeditasi pada Konsumen Mobile Shopping Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. 3 (4) 90-103.

- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Heldalina. (2016). Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Bank Syariah (Studi pada PT Bank Muamalat Indonesia dan PT Bank Syariah Mandiri di Kota Banjarmasin). *Jurnal INTEKNA*. 16(1), 1-100.
- Herdiana, N. (2013). *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Husein, U. (2005). *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hutagalung, A. A. (2018). *Analisis Penerapan Syariah Compliance terhadap Kepuasan Nasabah*. Lampung: Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Janwari, Y. (2015). *Lembaga Keuangan Syariah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Jobst, A. (2007). The Economic of Islamic Finance and Securitization. *Journal of Structured Finance*. 12 (1), 1-35.
- Karim, A. A. (2011). *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2005). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo
- Kotler, P. & Gary, A. (2007). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran (Bob Sabran. Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Mikail & Arifin. (2013). A Critical Study on Shariah Compliance and Shariah Based Products in Islamic Banking.

Journal of Islamic and Human Advanced Research. 3(4), 168-189.

- Mulindwa, Charles. 2005. *Relationship Marketing and Customer Retention in the Printing Equipment Industry: A Case Study of Heidelberg East Africa Lt*. Disertasi: Master of Business Administration of Mukerere University.
- Musafa, Z. (2013). *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Natanael, S. D. (2013). *Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak*. Jakarta: Gramedia.
- Noman, A. M. (2003). Imperatives of Financial Innovations for Islamic Banks. *International Journal of Islamic Financial Services*. 4(3).
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana
- Othman, A. Q. & Lynn O. (2001). The Multi Dimensionality of CARTER Model to Measure Customer Service Quality (SQ) in Islamic Banking Industry: A Study in Kuwait Finance House. *International Journal of Islamic Financial Services*. 7(4), 1-12.
- Pamungkas, B. (2016). Analisis Kepatuhan Koperasi Syariah terhadap Prinsip Syariah berdasarkan Permen K. UMKM No. 35.3/Per/M.KUMKM/X/2007.
- Peraturan Menteri Koperasi dan Usaha Kecil Dan Menengah Republik Indonesia Nomor: 11/PER/M.KUKM/XII/2017 tentang pelaksanaan kegiatan usaha simpan pinjam dan pembiayaan syariah oleh koperasi
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 46/2/POJK.03/2017 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum.
- Purnomosari, A. (2016). *Implementasi Kepatuhan Syariah terhadap Produk-produk pada BMT Harum Tulungagung*.

Tulungagung: Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri.

- Rahmawaty, A. (2011). *Ekonomi Mikro Islam*. Kudus: Nora Media Enterprise.
- Ratnasari, R. T., & Mastuti, H. A. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sauri, S. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Anggota di Pusat Koperasi Syariah Al kamil Jawa Timur*. Malang: Thesis Magister Ekonomi Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan (untuk meningkatkan pangsa pasar)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutedi, A. (2009). *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. & Diana, A. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tuan, N. M. (2012). Effects of Service Quality and Price Fairness on Student Satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*. 3(19), 132-150.
- Umar. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wood, I. (2009). *Layanan Pelanggan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yaya, R., A. E. & Ahim A. (2016). *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.

Antaraneews Aceh. (2018).

<https://aceh.antaraneews.com/berita/50102/diskop-aceh-hadapi-kendala-wujudkan-koperasi-syariah>. Diakses pada 23 Februari 2019.



LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

Analisis Penerapan *Shariah Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir berupa skripsi pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, maka dengan kerendahan hati peneliti memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk mengisi angket berikut dengan jawaban yang sejujurnya. Peneliti bertanggung jawab penuh atas kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu/Saudara/i. Atas kesediaan dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

A. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon beri tanda centang (√) pada pilihan Anda:

1. Jenis Kelamin

[] Laki-laki

[] Perempuan

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)

2. Umur

 20 - 27 tahun 39 - 50 tahun 28 - 38 tahun \geq 50 tahun

3. Pekerjaan

 Pegawai Negeri Sipil Mahasiswa/Pelajar Pegawai Swasta Pedagang Wiraswata Lainnya: _____

4. Pendidikan terakhir

 SMA/Sederajat S1 Diploma S2 lain-lain

5. Tingkat Pendapatan

 $<$ Rp1.000.000 Rp3.000.000 – Rp6.000.000 Rp1.000.000 – Rp3.000.000 $>$ Rp6.000.000**B. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Berilah tanda centang (\checkmark) pada jawaban yang anda pilih di lembar jawaban yang telah disediakan. Pilihan jawaban sesuai dengan pendapat dan keadaan Bapak/Ibu/Saudara/i yang sebenarnya.

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)

1. *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah)

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
<i>Shariah Compliance</i> (Kepatuhan Syariah)						
1.	Produk-produk pada koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai dengan prinsip syariah					
2.	Akad yang digunakan dalam produk-produk koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai dengan prinsip syariah					
3.	Koperasi syariah Mitra Niaga tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasionalnya					
4.	Kualitas pelayanan yang diberikan koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai standar syariah					
5.	Layanan yang ditawarkan koperasi syariah Mitra Niaga dapat diandalkan dalam menangani masalah usaha nasabah					
6.	Laporan keuangan di koperasi syariah Mitra Niaga jujur dan transparan					
7.	Seluruh aktivitas di koperasi syariah Mitra Niaga sudah sesuai standar halal haram yang ditentukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS)					

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)**1. Kepuasan Nasabah**

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
8.	Saya merasa senang atas kepatuhan syariah yang diterapkan oleh koperasi syariah Mitra Niaga					
9.	Saya merasa puas karena kepatuhan syariah yang diterapkan oleh koperasi syariah Mitra Niaga sesuai dengan yang saya harapkan					
10.	Saya merasa puas atas keputusan saya memilih koperasi syariah Mitra Niaga					
11.	Saya merasa puas atas kinerja koperasi syariah Mitra Niaga dalam menerapkan kepatuhan syariah					

SARAN :

.....

.....

.....

.....

TERIMA KASIH

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)

Identitas Responden

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tingkat Pendapatan
1	Perempuan	28 - 38	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
2	Perempuan	≥ 50	Mahasiswa/pelajar	SMA/Sederajat	< Rp1.000.000
3	Laki-laki	20 - 27	Mahasiswa/pelajar	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
4	Perempuan	28 - 38	Pedagang	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
5	Laki-laki	39 - 49	PNS	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
6	Perempuan	28 - 38	Wiraswasta	S1	> Rp6.000.000
7	Laki-laki	39 - 49	Wiraswasta	S2	> Rp6.000.000
8	Perempuan	28 - 38	Pegawai Swasta	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
9	Perempuan	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
10	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
11	Laki-laki	28 - 38	Pegawai Swasta	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
12	Perempuan	28 - 38	Pegawai Swasta	S2	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
13	Laki-laki	≥ 50	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
14	Perempuan	39 - 49	Pedagang	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
15	Laki-laki	28 - 38	Wiraswasta	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
16	Perempuan	39 - 49	PNS	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
17	Perempuan	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
18	Perempuan	20 - 27	PNS	S1	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
19	Perempuan	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
20	Laki-laki	≥ 50	Pedagang	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
21	Perempuan	20 - 27	Lainnya	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
22	Perempuan	20 - 27	Lainnya	SMA/Sederajat	< Rp1.000.000
23	Perempuan	39 - 49	Pedagang	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
24	Perempuan	28 - 38	Pegawai Swasta	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
25	Laki-laki	28 - 38	PNS	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
26	Laki-laki	39 - 49	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
27	Perempuan	39 - 49	PNS	SMA/Sederajat	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
28	Laki-laki	≥ 50	Wiraswasta	S2	> Rp6.000.000
29	Laki-laki	28 - 38	PNS	S1	Rp1.000.000 - Rp3.000.000

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tingkat Pendapatan
30	Perempuan	20 - 27	Pedagang	S1	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
31	Perempuan	20 - 27	Pedagang	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
32	Perempuan	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
33	Perempuan	28 - 38	Pegawai Swasta	S1	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
34	Laki-laki	28 - 38	PNS	S2	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
35	Perempuan	39 - 49	Wiraswasta	S1	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
36	Perempuan	28 - 38	Pegawai Swasta	S2	> Rp6.000.000
37	Perempuan	20 - 27	Pedagangmah	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
38	Laki-laki	≥ 50	Pedagang	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
39	Perempuan	39 - 49	Lainnya	Lainnya	< Rp1.000.000
40	Perempuan	≥ 50	Pedagang	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
41	Laki-laki	≥ 50	Pedagang	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
42	Laki-laki	39 - 49	PNS	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
43	Laki-laki	28 - 38	Pegawai Swasta	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
44	Perempuan	28 - 38	Wiraswasta	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
45	Perempuan	39 - 49	Pegawai Swasta	S1	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
46	Perempuan	39 - 49	Pedagang	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
47	Perempuan	20 - 27	Pedagang	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
48	Perempuan	28 - 38	Pegawai Swasta	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
49	Perempuan	28 - 38	Lainnya	S1	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
50	Perempuan	20 - 27	Mahasiswa	SMA/Sederajat	< Rp1.000.000
51	Laki-laki	20 - 27	Wiraswasta	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
52	Perempuan	28 - 38	Wiraswasta	S1	> Rp6.000.000
53	Perempuan	28 - 38	Wiraswasta	S2	> Rp6.000.000
54	Laki-laki	20 - 27	Mahasiswa	Lainnya	< Rp1.000.000
55	Laki-laki	20 - 27	Wiraswasta	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
56	Laki-laki	39 - 49	PNS	S2	> Rp6.000.000
57	Laki-laki	≥ 50	PNS	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
58	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
59	Laki-laki	39 - 49	Lainnya	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tingkat Pendapatan
60	Laki-laki	28 - 38	Wiraswasta	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
61	Perempuan	28 - 38	PNS	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
62	Perempuan	20 - 27	Pegawai Swasta	S2	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
63	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
64	Perempuan	39 - 49	PNS	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
65	Laki-laki	39 - 49	Pegawai Swasta	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
66	Laki-laki	39 - 49	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
67	Perempuan	20 - 27	Mahasiswa	Lainnya	< Rp1.000.000
68	Perempuan	28 - 38	Mahasiswa	Lainnya	< Rp1.000.000
69	Laki-laki	≥ 50	Wiraswasta	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
70	Laki-laki	39 - 49	PNS	SMA/Sederajat	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
71	Laki-laki	28 - 38	Wiraswasta	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
72	Laki-laki	20 - 27	Pedagang	S1	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
73	Laki-laki	28 - 38	Wiraswasta	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
74	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
75	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
76	Laki-laki	20 - 27	Lainnya	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
77	Laki-laki	39 - 49	PNS	Diploma	> Rp6.000.000
78	Laki-laki	28 - 38	PNS	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
79	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
80	Laki-laki	28 - 38	Pedagang	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
81	Laki-laki	20 - 27	Mahasiswa	SMA/Sederajat	< Rp1.000.000
82	Laki-laki	≥ 50	PNS	S2	> Rp6.000.000
83	Laki-laki	20 - 27	Mahasiswa	Lainnya	< Rp1.000.000
84	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
85	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
86	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000
87	Laki-laki	20 - 27	Pedagang	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
88	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp1.000.000 - Rp3.000.000

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)

No.	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendidikan Terakhir	Tingkat Pendapatan
89	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
90	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	SMA/Sederajat	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
91	Laki-laki	39 - 49	Wiraswasta	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
92	Laki-laki	39 - 49	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
93	Laki-laki	28 - 38	Wiraswasta	SMA/Sederajat	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
94	Laki-laki	39 - 49	PNS	Diploma	Rp3.000.000 - Rp6.000.000
95	Laki-laki	39 - 49	Pedagang	Diploma	Rp1.000.000 - Rp3.000.000

Tabulasi Data

No.	Shariah Compliance							Kepuasan Nasabah			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
2	3	4	3	3	5	3	4	4	4	5	4
3	2	3	4	2	3	4	4	5	5	4	3
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	5	5	5	4	3	4	5	5
6	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3
7	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3
9	4	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4
10	3	5	3	4	5	3	3	4	5	4	3
11	3	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2
12	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3	5
13	5	5	5	4	3	3	4	5	4	4	5
14	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3
15	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4
16	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)

No.	Shariah Compliance							Kepuasan Nasabah			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
17	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4
20	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5
21	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
22	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
23	4	4	5	4	5	3	4	3	4	4	3
24	2	3	3	2	1	1	2	1	2	2	2
25	3	3	3	3	1	1	3	1	1	1	1
26	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3
27	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	1
28	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4
29	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
30	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3
31	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	4
32	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
33	3	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5
34	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4
35	5	5	4	3	5	3	4	5	2	4	5
36	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4
37	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
38	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4
39	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5
40	4	5	5	4	4	3	4	4	3	5	5
41	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3
42	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4
43	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)

No.	Shariah Compliance							Kepuasan Nasabah			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
45	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4
46	4	5	3	4	3	5	4	3	3	4	4
47	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
48	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3
51	3	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4
52	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
57	5	5	3	3	3	4	3	5	4	3	4
58	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	3
59	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4
60	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5
61	3	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3
62	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3
63	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4
64	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
65	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
66	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
67	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3
68	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
69	4	4	3	4	3	3	4	3	4	5	5
70	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	5
71	3	2	2	1	3	1	1	2	2	3	2
72	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4

(Lanjutan Lampiran 1. Kuesioner Penelitian)

No.	Shariah Compliance							Kepuasan Nasabah			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
73	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3
74	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
75	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
76	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
79	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
80	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	2
81	4	2	3	4	4	5	3	4	4	4	4
82	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3
83	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	3
84	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
85	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
86	4	3	4	4	4	4	2	2	2	4	3
87	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
88	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4
90	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4
91	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	5	4	5	4	2	2	2	4
94	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
95	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4

Lampiran 2. Deskripsi Responden

1. Pernyataan Terkait *Shariah Compliance*

V1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.0	9	9.4	9.5	9.5
	3.0	22	22.9	23.2	32.6
	4.0	47	49.0	49.5	82.1
	5.0	17	17.7	17.9	100.0
	Total	95	99.0	100.0	
Missing System		1	1.0		
Total		96	100.0		

V2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	1	1.0	1.1	1.1
	2.0	11	11.5	11.6	12.6
	3.0	20	20.8	21.1	33.7
	4.0	49	51.0	51.6	85.3
	5.0	14	14.6	14.7	100.0
	Total	95	99.0	100.0	
Missing System		1	1.0		
Total		96	100.0		

V3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.0	6	6.3	6.3	6.3
	3.0	31	32.3	32.6	38.9
	4.0	44	45.8	46.3	85.3
	5.0	14	14.6	14.7	100.0
	Total	95	99.0	100.0	
Missing System		1	1.0		
Total		96	100.0		

(Lanjutan Lampiran 2. Deskripsi Responden)**V4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	2	2.1	2.1	2.1
	2.0	10	10.4	10.5	12.6
	3.0	21	21.9	22.1	34.7
	4.0	42	43.8	44.2	78.9
	5.0	20	20.8	21.1	100.0
	Total	95	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		96	100.0		

V5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	3	3.1	3.2	3.2
	2.0	5	5.2	5.3	8.4
	3.0	27	28.1	28.4	36.8
	4.0	43	44.8	45.3	82.1
	5.0	17	17.7	17.9	100.0
	Total	95	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		96	100.0		

V6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	5	5.2	5.3	5.3
	2.0	8	8.3	8.4	13.7
	3.0	31	32.3	32.6	46.3
	4.0	36	37.5	37.9	84.2
	5.0	15	15.6	15.8	100.0
	Total	95	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		96	100.0		

(Lanjutan Lampiran 2. Deskripsi Responden)**V7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	1	1.0	1.1	1.1
	2.0	11	11.5	11.6	12.6
	3.0	27	28.1	28.4	41.1
	4.0	45	46.9	47.4	88.4
	5.0	11	11.5	11.6	100.0
	Total	95	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		96	100.0		

2. Pernyataan Terkait Kepuasan Nasabah**V10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	3	3.1	3.2	3.2
	2.0	8	8.3	8.4	11.6
	3.0	27	28.1	28.4	40.0
	4.0	38	39.6	40.0	80.0
	5.0	19	19.8	20.0	100.0
	Total	95	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		96	100.0		

V11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	3	3.1	3.2	3.2
	2.0	9	9.4	9.5	12.6
	3.0	20	20.8	21.1	33.7
	4.0	47	49.0	49.5	83.2
	5.0	16	16.7	16.8	100.0
	Total	95	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		96	100.0		

(Lanjutan Lampiran 2. Deskripsi Responden)**V12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	4	4.2	4.2	4.2
	2.0	4	4.2	4.2	8.4
	3.0	20	20.8	21.1	29.5
	4.0	50	52.1	52.6	82.1
	5.0	17	17.7	17.9	100.0
Total		95	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		96	100.0		

V13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.0	2	2.1	2.1	2.1
	2.0	7	7.3	7.4	9.5
	3.0	29	30.2	30.5	40.0
	4.0	41	42.7	43.2	83.2
	5.0	16	16.7	16.8	100.0
Total		95	99.0	100.0	
Missing	System	1	1.0		
Total		96	100.0		

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Uji Validitas *Shariah Compliance*

		Correlations							
		V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	X
V1	Pearson Correlation	1	.513**	.572**	.583**	.529**	.536**	.464**	.764**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
V2	Pearson Correlation	.513**	1	.478**	.492**	.472**	.510**	.514**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
V3	Pearson Correlation	.572**	.478**	1	.604**	.500**	.409**	.474**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
V4	Pearson Correlation	.583**	.492**	.604**	1	.609**	.646**	.652**	.846**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
V5	Pearson Correlation	.529**	.472**	.500**	.609**	1	.659**	.547**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
V6	Pearson Correlation	.536**	.510**	.409**	.646**	.659**	1	.570**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
V7	Pearson Correlation	.464**	.514**	.474**	.652**	.547**	.570**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
X	Pearson Correlation	.764**	.728**	.727**	.846**	.797**	.808**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Lanjutan Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas)

2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

Correlations

		V10	V11	V12	V13	Y
V10	Pearson Correlation	1	.704**	.611**	.551**	.855**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95
V11	Pearson Correlation	.704**	1	.679**	.502**	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	95	95	95	95	95
V12	Pearson Correlation	.611**	.679**	1	.651**	.869**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	95	95	95	95	95
V13	Pearson Correlation	.551**	.502**	.651**	1	.795**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	95	95	95	95	95
Y	Pearson Correlation	.855**	.858**	.869**	.795**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	95	95	95	95	95

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Lanjutan Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas)

3. Hasil Uji Reliabilitas *Shariah Compliance* (X)

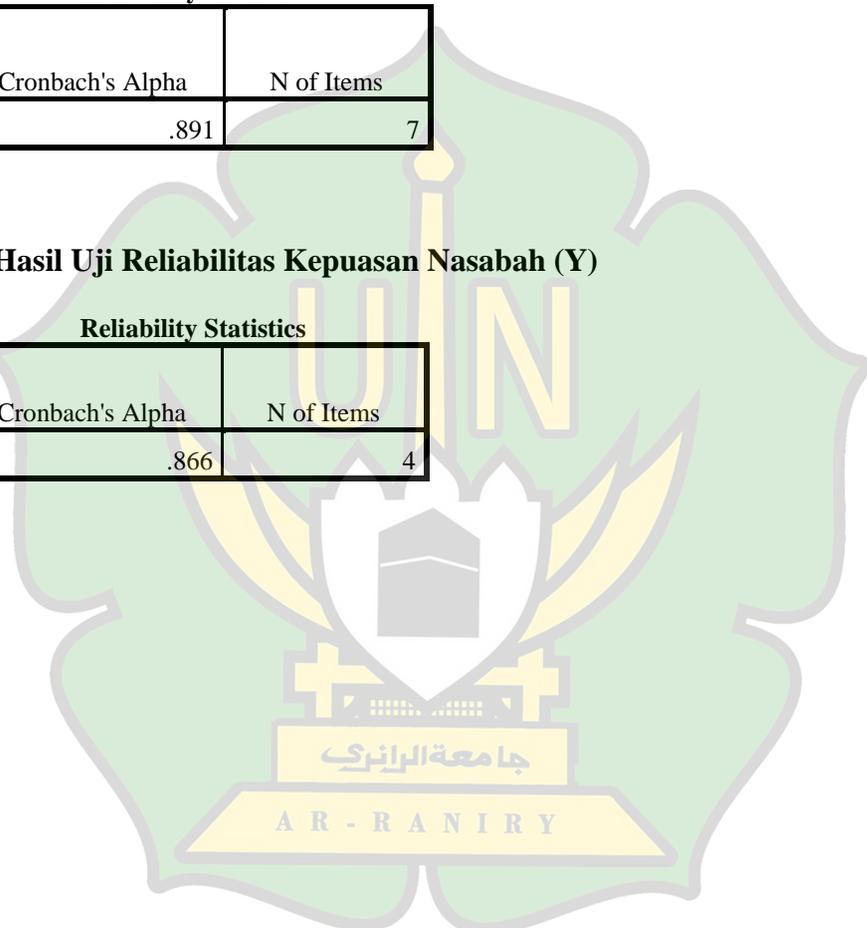
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	7

4. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

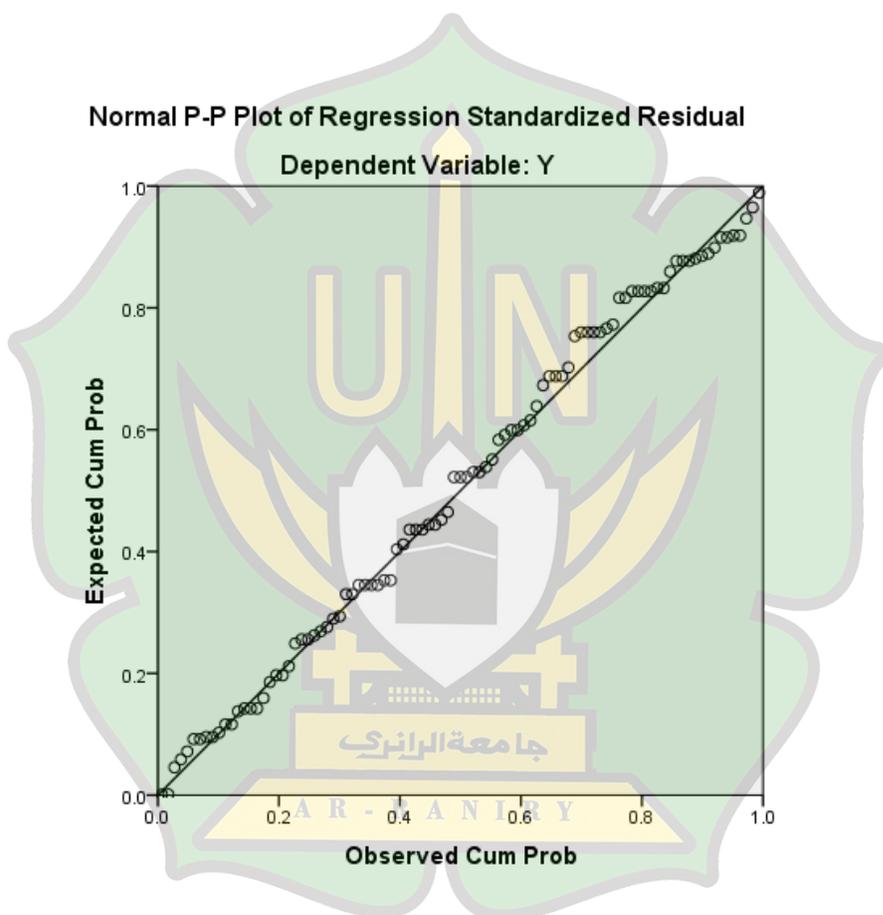
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	4



Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas



(Lanjutan Lampiran 4. Hasil Uji Asumsi Klasik)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		95
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.18944454
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.048
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

2. Hasil Uji Heterokedastisitas**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.952	.685		4.311	.000
X	-.046	.026	-.180	1.769	.080

a. Dependent Variable: ABS_RES

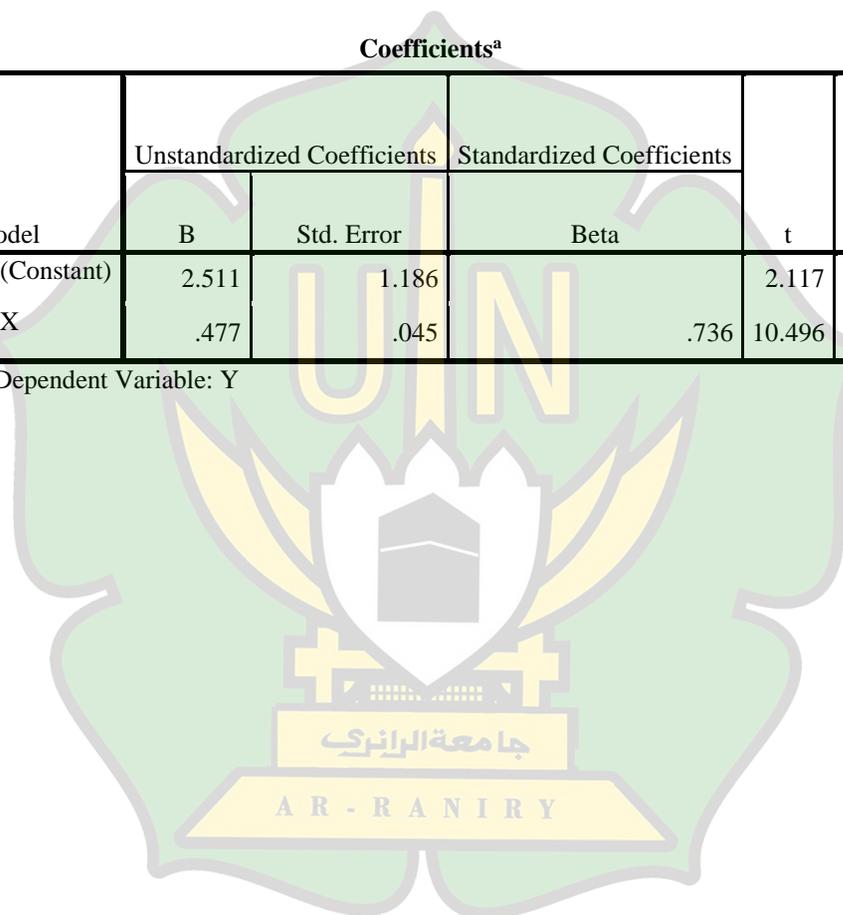
Lampiran 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.511	1.186		2.117	.037
X	.477	.045	.736	10.496	.000

a. Dependent Variable: Y



Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis

1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.511	1.186		2.117	.037
X	.477	.045	.736	10.496	.000

a. Dependent Variable: Y

2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Uji R²)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.736 ^a	.542	.537	2.201

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Lampiran 7. Tabel r dan Tabel t

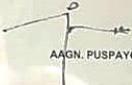
Tabel r

Tingkat signifikansi untuk uji satu arah					
df = (N-2)	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel t

	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
90		0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91		0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92		0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93		0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94		0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95		0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96		0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97		0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98		0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99		0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100		0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Lampiran 8. Sertifikat Koperasi Syariah Mitra Niaga

Sertifikat	
Nomor Induk Koperasi (NIK)	
1108090020055	
 	
Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia	
Sertifikat NIK ini merupakan identitas koperasi yang dinyatakan aktif secara kelembagaan maupun usaha	
NAMA KOPERASI	: KOPERASI SYARIAH MITRA NIAGA
NOMOR BADAN HUKUM	: 92/BH/1.2/VI/2011
TANGGAL BADAN HUKUM	: 10 JUNI 2011
ALAMAT	: JL. SOEKARNO HATTA NO. 8A
KECAMATAN	: INGIN JAYA
KABUPATEN/KOTA	: KAB. ACEH BESAR
PROVINSI	: ACEH
BENTUK KOPERASI	: PRIMER KABUPATEN/KOTA
KELOMPOK KOPERASI	: KOP. SIMPAN PINJAM
SEKTOR USAHA	: KEUANGAN, PERSEWAAN DAN JASA PERUSAHAAN
	
JAKARTA, 26 MEI 2015 MENTERI KOPERASI DAN USAHA KECIL DAN MENENGAH REPUBLIK INDONESIA	
Berlaku sampai: 31 Desember 2017	
 AAGN. PUSPAYOGA	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Soya Husnul Asyura
Tempat, Tanggal Lahir : Banda Aceh, 20 April 1998
Alamat : Dusun Lampoh Lhok, Pango Raya,
Kec. Ulee Kareng, Kota Banda Aceh,
Aceh 23119
NIM : 150602085
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas : UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Jenis Kelamin : Perempuan
Status Marital : Belum Menikah
Warga Negara : Indonesia
Suku : Aceh
Agama : Islam
Nomor Telepon : 081370101712
Alamat Email : soyahusnulasyura20@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

2003 – 2009 : SD Negeri 4 Banda Aceh
2009 – 2012 : SMP Negeri 2 Banda Aceh
2012 – 2015 : SMA Negeri 4 Banda Aceh
2015 – 2019 : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Banda Aceh, 3 Juli 2019

Soya Husnul Asyura