

**PENERAPAN *SYARIAH COMPLIANCE* TERHADAP  
TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA BAITUL QIRADH  
BAITURRAHMAN BAZNAS MADANI SUKA DAMAI  
KOTA BANDA ACEH**



**Disusun Oleh:**

**SEFINA KHAIRUNNISA  
NIM: 170603251**

**PROGRAM SI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM - BANDA ACEH  
2020/1441**

## LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

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

Dengan Judul:

**Penerapan *Syariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepuasan  
Nasabah Pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madanin  
Suka Damai Kota Banda Aceh**

Disusun oleh:

Sefina Khairunnisa  
NIM.170203251

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya  
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi  
pada

Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Ayumiati, SE., M.Si

NIP.197806152009122002

Pembimbing II,

Jafilah, S.HI., M.Ag

NIDN.2008068803

جامعة الرانيري

Mengetahui

A R R A N I R Y

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Dr. Nevi Hasnita, M.Ag

NIP.197711052006042003

**LEMBAR PENGESAHAN HASIL SIDANG SKRIPSI**

**SKRIPSI**

Sefina Khairunnisa  
NIM.170603251

Dengan Judul:

**Penerapan Syariah Compliance Terhadap Terhadap Tingkat  
Kepuasan Nasabah Pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas  
Madani Suka Damai Kota Banda Aceh**


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 I dalam Bidang Perbankan Syariah

12 Mei 2020


Pada Hari/Tanggal: Rabu, 19 Ramadhan 1441  
Banda Aceh

Tim Penilai Hasil Sidang Skripsi

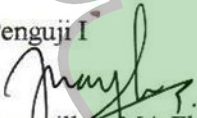
Ketua

  
Ayumiati, SE., M. Si  
NIP.197806152009122002

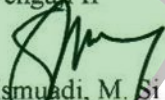
Sekretaris

  
Jalilah, S. H., M. Ag  
NIDN.2008068803

Penguji I

  
Inayatillah, MA.Ek  
NIP.1982080420144032002


Penguji II

  
Ismuadi, M. Si  
NIP. 198601282019031005

Mengetahui

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



  
Dr. Zaki Fuad, M. Ag  
NIP. 19640141902031003

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sefina Khairunnisa  
NIM : 170603251  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Bisnis dan 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 pemanipulasian 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, 4 Mai 2020

Yang Menyatakan,



*Sefina Khairunnisa*  
(Sefina Khairunnisa)

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan rasa syukur yang tidak terhingga bagi Allah SWT, yang telah memberikan banyak rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ini dapat diselesaikan. Shalawat beriring salam kepada junjungan alam Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat-sahabat beliau. Alhamdulillah berkat taufiq dan hidayah Allah SWT serta petunjuk dari Rasul-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Penerapan Syariah Compliance Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh”**.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu tugas akhir yang harus dilakukan oleh penulis dan merupakan syarat untuk menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.

Meskipun demikian penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan dan penulisan, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak guna untuk membangun dan kesempurnaan skripsi ini. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak pernah terlepas dari bantuan banyak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan, maka dari itu, pada kesempatan ini, penulis ingin ucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, dan Ayumiati, S.E., M.Si, selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan nasehat-nasehat, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Muhammad Arifin, Ph. D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
4. Ayumiati, SE., M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan kemudahan dan dukungan sehingga terselesaikan skripsi ini. Dan Jalilah, S.H.I., M.Ag selaku pembimbing II yang telah memberikan motivasi, bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Inayatillah, MA.Ek dan Ismuadi, M.Si selaku penguji I dan II yang telah bersedia memberikan banyak saran yang sangat bermanfaat untuk skripsi ini.
6. Dr. Israk Ahmadisyah, B.Ec., M.Ec.,M.Sc. selaku penasehat Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama kuliah. Dan seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmunya selama proses belajar-mengajar, dan motivasi untuk lebih berkembang.

7. Ibu Nur Fajri, SE selaku bagian TU dan seluruh staf Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh.
8. Orang tua terhebat yang penulis cintai, Ayahanda Drs. Amirwan (Alm) dan Ibunda Nurmiati, S.Pd yang telah membesarkan dan mengasuh dengan penuh cinta dan kasih sayang serta tak henti-hentinya mendo'akan dengan tulus untuk kesehatan, kebahagiaan, dan kekuatan penulis. Terimakasih telah banyak memberikan motivasi, nasehat serta semangat bagi penulis.
9. Terimakasih kepada ibunya temanku Sakdiyah, S.Ag yang sudah penulis anggap seperti ibu kandung penulis, yang telah membimbing, membantu serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Sahabatku tercinta (Zul Ridha Silvia Rahmah, Chalida Munira, Zahratul Mahfudhah, Siti Khumaira, Mutia Salima, Elas Muliani) dan seluruh teman-teman Konversi Perbankan Syariah angkatan 2017 yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terimakasih untuk semua pihak yang terlibat dalam membuat skripsi ini, semoga semua pihak yang berperan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penulis menyadari adanya kekurangan dari penulisan skripsi ini, maka penulis sangat mengharapkan kritikan beserta saran untuk memperbaiki skripsi ini. Dengan segala ketulusan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi dalam dunia pendidikan umumnya, dunia perbankan syariah khususnya dan bermanfaat bagi yang membutuhkan serta mendapatkan ridha Allah SWT.

Banda Aceh, 4 Mei 2020

Penulis,

(Sefina Khairunnisa)





**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K  
Nomor: 158 Tahun 1987 – 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	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	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	Ḍ			

## 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 dan ya</i>	Ai
◌َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*      هول : *hauला*

### 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
اَ اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ اِي	<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/ Rauḍatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/  
Al-Madīnatul 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 : Sefina Khairunnisa  
NIM : 170603251  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Penerapan *Syariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Baitul Qiradh Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh  
Tanggal Sidang :  
Tebal Skripsi :  
Pembimbing I : Ayumiati, SE., M.Si  
Pembimbing II : Jalilah, S.HI., M.Ag

Penerapan *syariah compliance* dilatar belakangi karena perlu adanya standar hukum yang jelas untuk mengatur lembaga keuangan dalam menerapkan prinsip syariah Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *syariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada BQ Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh. Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif kuantitatif*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner dengan total sampel 98 nasabah BQ Baiturrahman Baznas Madani. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *syariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BQ Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh.

**Kata Kunci:** *Syariah Compliance*, Kepuasan Nasabah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPEL KEASLIAN</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB SATU: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika pembahasan.....	10
<b>BAB DUA: LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Konsep <i>Syariah Compliance</i> .....	11
2.1.1 Definisi <i>Syariah Compliance</i> .....	11
2.1.2 Prinsip Dasar <i>Syariah Compliance</i> .....	15
2.1.3 Peran Dewan Pengawas Syariah Terhadap Penerapan <i>Syariah Compliance</i> .....	27
2.2 Konsep Kepuasan.....	29
2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	29
2.2.2 Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam .....	33
2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah.....	37
2.3 Penelitian Terdahulu .....	45
2.4 Kerangka Berfikir .....	56
2.5 Hipotesis Penelitian .....	57

<b>BAB TIGA: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	58
3.2 Populasi dan Sampel .....	58
3.3 Data dan teknik Pemerolehannya.....	60
3.3.1 Data Primer.....	60
3.3.2 Data Sekunder .....	61
3.4 Variabel Penelitian.....	61
3.5 Skala Pengukuran.....	63
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.7 Metode Analisis Data.....	67
3.7.1 Uji Instrumen.....	67
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	68
3.8.1 Uji Normalitas .....	68
3.8.2 Uji Heteroskidastisitas.....	69
3.9 Uji Regresi Linear Sederhana .....	70
3.10 Pengujian Hipotesa .....	71
3.10.1 Uji Parsial (Uji-t).....	72
3.10.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	72
<b>BAB EMPAT: HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>74</b>
4.1 Gambaran Umum BQ Baiturrahman Baznas Madani .....	74
4.1.1 Sejarah BQ Baiturrahman.....	74
4.1.2 Visi Dan Misi BQ Baiturrahman Baznas Madani .....	76
4.1.3 Struktur Pengurus BQ Baiturrahman Baznas Madani .....	77
4.1.4 Tujuan BQ Baiturrahman Baznas Madani .....	78
4.1.5 Produk-Produk Dalam BQ Baiturrahman Baznas Madani .....	79
4.2 Karakteristik Responden.....	82
4.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	90
4.3.1 Deskriptif Variabel <i>Syariah Compliance</i> .....	90
4.3.2 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah.....	95
4.4 Hasil Pengujian Data.....	99
4.4.1 Uji Validitas Instrumen .....	99
4.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen.....	101

4.5	Uji Asumsi Klasik.....	102
4.5.1	Uji Normalitas .....	102
4.5.2	Uji Heteroskedastisitas .....	104
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis .....	106
4.6.1	Uji Parsial (Uji T).....	107
4.7	Hasil Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	107
4.8	Penerapan <i>Syariah Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	108
<b>BAB LIMA: PENUTUP .....</b>		<b>112</b>
5.1	Kesimpulan .....	112
5.2	Saran .....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>114</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>		<b>119</b>





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BQ Baiturrahman Baznas Madani 2015-2019 .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	50
Tabel 3.1 Variabel Penelitian .....	61
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert .....	63
Tabel 3.3 Daftar Informan Penelitian .....	66
Tabel 4.1 Deskripsi Variabel Syariah Compliance .....	91
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah .....	96
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	100
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	101
Tabel 4.5 Normalitas Variabel Penelitian.....	102
Tabel 4.6 Hasil Uji T Regresi Linier Sederhana .....	106
Tabel 4.7 Uji Parsial (Uji T).....	107
Tabel 4.8 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	108



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	56
Gambar 4.2 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	83
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	84
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..	85
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	86
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	87
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah .....	88
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang Digunakan .....	89
Gambar 4.8 Hasil Uji Normalitas (Histogram) .....	103
Gambar 4.9 Normal Probability Plot.....	104
Gambar 4.10 Grafik Scatterplot.....	105

## DAFTAR SINGKATAN

BQ	: Baitul Qiradh
LKM	: Lembaga Keuangan Mikro
LKMS	: Lembaga Keuangan Mikro Syariah
BMT	: <i>Baitul Mal Wat Tamwil</i>
LKS	: Lembaga Keuangan Syariah
DSN	: Dewan Syariah Nasional
DPS	: Dewan Pengawas Syariah
DSN-MUI	: Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia
SDM	: Sumber Daya Manusia
BAZNAS	: Badan Amil Zakat Nasional



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi BQ Baiturrahman Baznas Madani.....	119
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian .....	120
Lampiran 3	Jawaban Responden .....	124
Lampiran 4	Uji Validitas .....	130
Lampiran 5	Uji Reliabilitas .....	134
Lampiran 6	Uji Normalitas.....	134
Lampiran 7	Uji Heterokidastisitas.....	136
Lampiran 8	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	137
Lampiran 9	Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	137
Lampiran 10	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	137
Lampiran 11	Nilai r Tabel .....	138
Lampiran 12	Nilai t Tabel .....	141



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Berkembangnya lembaga keuangan syariah di zaman modern ini menjadi sebuah solusi dalam mengurangi risiko perekonomian terutama di Indonesia. Lembaga keuangan syariah terbagi kepada Lembaga Keuangan Mikro Syariah dan Perbankan Syariah. Adapun lembaga keuangan mikro syariah menjadi solusi bagi masyarakat kecil dan menengah dalam memenuhi kebutuhan perekonomian mereka, salah satunya dengan mengembangkan usaha.

Menurut Undang-Undang No. 1 tahun 2013 pasal 1, Lembaga Keuangan Mikro (LKM) merupakan lembaga keuangan yang khusus didirikan untuk memberikan jasa pengembangan usaha dan pemberdayaan masyarakat, baik melalui pinjaman atau pembiayaan dalam usaha skala mikro kepada anggota dan masyarakat, pengelolaan simpanan, maupun pemberian jasa konsultasi pengembangan usaha yang tidak semata-mata mencari keuntungan ([www.business-law.binus.ac.id](http://www.business-law.binus.ac.id)).

Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) dalam operasionalnya mengadopsi dari perbankan syariah, akan tetapi ruang lingkupnya khusus bagi masyarakat menengah ke bawah, terutama dalam pengembangan usaha. Adapun produk yang terdapat dalam LKMS ini tidak jauh berbeda dengan perbankan syariah yaitu menyediakan produk pembiayaan dan simpanan.

Dalam LKMS produk pembiayaan lebih diutamakan karena kekurangan modal menjadi salah satu faktor yang menghambat pertumbuhan ekonomi dikalangan masyarakat. Pembiayaan di sini diartikan sebagai penyediaan dana kepada masyarakat yang harus dikembalikan sesuai dengan yang diperjanjikan menurut prinsip syariah. LKMS dalam menjalankan usahanya harus merujuk kepada fatwa Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertugas memberi nasehat dan saran kepada direksi atau pengurus, dan mengawasi kegiatan LKM sesuai dengan prinsip syariah.

Salah satu Lembaga Keuangan Mikro Syariah (LKMS) yaitu *Baitul Mal Wat Tamwil* (BMT). BMT merupakan lembaga perekonomian rakyat kecil yang bertujuan meningkatkan dan menumbuh kembangkan kegiatan ekonomi pengusaha makro dan kecil yang berkualitas dengan membuka jasa tabungan dan pembiayaan dalam menunjang perekonomian masyarakat (Rodoni dan Hamid, 2008: 6). BMT adalah lembaga keuangan yang bersifat komersial berdasarkan akad/perjanjian simpan-pinjam, *wadiah*, *mudarabah* dan *penyertaan* (*syirkah*) kepada masyarakat untuk kegiatan usaha yang bersifat produktif dengan sistem bagi hasil. Dalam melaksanakan kegiatannya, BMT mempunyai asas dan landasan, visi, misi, fungsi dan prinsip-prinsip serta ciri khas yang dimiliki oleh BMT sebagai lembaga keuangan syariah non-bank yang mempunyai legalitas dan berbadan hukum.

Adapun BMT yang ada di Aceh disebut dengan *Baitul Qiradh* yang juga merupakan salah satu bentuk unit usaha dari

koperasi syariah yang berada di Aceh. Baitul Qiradh merupakan lembaga keuangan mikro yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariat Islam, yaitu sistem operasionalnya mengikuti ketentuan-ketentuan manajemen perbankan syariah, khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam, baik dari segi pelayanan jasa, bagi hasil maupun dari segi produk yang ditawarkan. Salah satu Baitul Qiradh yang ada di Aceh yaitu Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani yang berada di daerah Suka Damai, Lueng Bata kota Banda Aceh. Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani menawarkan berbagai macam produk diantaranya produk pembiayaan yaitu Mudarabah, Musyarakah, *Ijarah*, Murabahah, dan *Ba'i bitsaman ajil*. Sedangkan produk simpanan atau tabungan terdiri dari Tabungan Mudarabah, Tabungan Pendidikan, Tabungan Idul Fitri, Tabungan Qurban, Tabungan Walimah, Tabungan Haji/Umrah, dan Tabungan Berjangka.

Adapun dalam menjalankan operasionalnya, Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani wajib menjalankan kepatuhan akan nilai-nilai syariah (*syariah compliance*) menjadi aspek yang membedakan sistem konvensional dan syariah. *Syariah compliance* adalah ketaatan lembaga keuangan syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya lembaga keuangan syariah dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam. Tuntutan pemenuhan prinsip syariah

(*syariah compliance*), bila dirujuk pada sejarah perkembangan lembaga keuangan syariah, alasan pokok dari keberadaan lembaga keuangan syariah adalah munculnya kesadaran masyarakat muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Al-Quran dan Sunnah. Oleh karena itulah jaminan mengenai pemenuhan terhadap syariah (*syariah compliance*) dari seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah oleh lembaga keuangan syariah merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan usaha lembaga keuangan syariah (Junusi, 2003:128).

Pada saat ini hal penting yang perlu mendapatkan perhatian dalam pengembangan lembaga keuangan syariah, antara lain: kerangka dan perangkat pengaturan koperasi syariah masih belum lengkap, cakupan pasar masih terbatas, kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai produk dan jasa koperasi syariah, institusi pendukung yang belum lengkap dan efektif, efisiensi potensi operasional koperasi syariah yang masih belum optimal, porsi skim pembiayaan bagi hasil dalam transaksi koperasi syariah masih perlu ditingkatkan. Di samping itu, koperasi syariah juga masih harus menghadapi problem makro (eksternal) dan problem mikro (internal) (Soemitra, 2009: 107).

Salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah adalah *syariah compliance*. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan



syariah, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Jumlah anggota DPS sekurang-kurangnya 2 (dua) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Pemerintah telah mengeluarkan dua undang-undang yang memposisikan Dewan Pengawas Syariah secara strategis untuk memastikan kepatuhan akan prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah, termasuk Baitul Qiradh (Muhammad, 2011, 31).

DPS sangat berperan dalam mengawasi kepatuhan syariah terhadap sistem operasional yang berjalan di Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani, sehingga jika terjadi pelanggaran *syariah compliance* dan hal tersebut luput dari pengawasan DPS, maka akan mempengaruhi citra dan kredibilitas Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani di mata nasabah, dan hal ini dapat menurunkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani. Pada dasarnya kepercayaan dan kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani mencerminkan seberapa baik Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani tersebut dalam menarik dan mempertahankan nasabahnya. Apabila nasabah merasa puas terhadap kinerja pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani maka kualitas Baitul Qiradh tersebut dimata masyarakat semakin baik. Kepuasan nasabah juga merupakan perasaan nasabah terhadap produk yang diterimanya setelah membandingkan antara persepsi yang

diyakini terhadap kinerja atau hasil akhir produk dan harapannya sebagai nasabah. Nasabah akan merasa puas apabila kinerja perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya. Kepuasan nasabah adalah kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas nasabah dapat juga mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, memaksimalkan labanya, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Aryani dan Rosnita, 2010, 1). Adapun tabel jumlah nasabah yang mengambil pembiayaan, tabungan pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani**  
**2015-2019**

<b>Tahun</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Jumlah nasabah	1800 orang	2570 orang	2899 orang	3875 orang	4000 orang

*Sumber: Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani*

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah nasabah terus meningkat dari tahun ke tahun mulai dari tahun 2015 sampai dengan tahun 2016 jumlah nasabah bertambah sebanyak 770

nasabah yaitu dari 1.800 nasabah menjadi 2.570 nasabah. Peningkatan ini membuktikan bahwa BQ Baiturrahman mampu menjaga kepercayaan nasabah sehingga orang mulai beralih menggunakan jasa BQ. Kemudian pada tahun 2017 terjadi kenaikan nasabah sebanyak 329 nasabah. Selanjutnya, pada tahun 2018 jumlah nasabah bertambah lagi sebanyak 976 nasabah. Dan terakhir pada tahun 2019 jumlah nasabah meningkat lagi sebanyak 125 nasabah. Dalam hal ini dapat dilihat bahwa sistem operasional, produk dan jasa, penilaian kecepatan pelayanan nasabah, keramahan staf, perusahaan melakukan survei nasabah merekomendasi produk BQ mampu mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang di berikan oleh Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani.

Adapun penerapan *syariah compliance* pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani pada saat ini menimbulkan beragam persepsi, baik negatif maupun yang positif. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani terkait produk-produknya, pelayanan dan manfaat ekonomi yang akan diperoleh dari Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani. Tidak dipungkiri bahwa fakta yang terjadi, ketika masyarakat muslim yang sudah mengetahui tentang keharaman sistem ribawi yang ada pada lembaga keuangan konvensional tetapi masih memendam keraguan pada lembaga keuangan syariah. Namun resiko terbesar menghadapi sistem keuangan global bukanlah kesalahan tentang kemampuan menciptakan laba, tetapi

yang lebih penting adalah kehilangan kepercayaan dan kredibilitas tentang bagaimana operasional kerjanya. Penerapan *syariah compliance* pada BQ Baiturrahman Baznas Madani menjadi hal yang sangat penting, karena sistemnya sudah jelas menggunakan prinsip-prinsip islam, sehingga para nasabah seharusnya merasa puas terhadap kepatuhan atas penerapan sistem tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, penerapan syariah compliance terhadap tingkat kepuasan nasabah yang diberlakukan pada BQ Baiturrahman Baznas Madani sangat layak untuk diteliti dan dalam lembaga keuangan yang ada sekarang. Oleh karena itu penulis ingin membahas persoalan yang berjudul **“Penerapan Syariah Compliance Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani kota Banda Aceh?
2. Bagaimana penerapan *syariah compliance* pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani kota Banda Aceh?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan harapan atau sesuatu yang hendak dicapai yang dapat dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan *syariah compliance* pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui penerapan *syariah compliance* pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani kota Banda Aceh.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian di harapkan dapat memberikan sumbangan yang bernilai ilmiah bagi pengembangan khazanah ilmu pengetahuan.

1. Bagi Penulis  
Agar lebih memahami dan menjadi pembelajaran untuk lebih mengetahui tentang penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani kota Banda Aceh.
2. Bagi Instansi (Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani kota Banda Aceh)

Diharapkan dapat memberikan masukan bagi lembaga keuangan syariah dan masyarakat luas dalam meningkatkan pemahaman nasabah terhadap penerapan *syariah compliance*.

### 3. Bagi Akademis

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini berguna bagi mahasiswa untuk referensi dalam melakukan kajian dalam penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani kota Banda Aceh, dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada masyarakat mengenai koperasi syariah dan produknya agar menjadi acuan mereka tetap menggunakan produk-produk koperasi syariah.

## 1.5 Sistematika Pembahasan

### BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan membahas dan mnguraikan empat sub bab yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini penulis mengkaji landasan teori yang digunakan berdasarkan literatur dan teori-teori yang relevan dengan masalah yang ingin diteliti oleh penulis untuk

mengembangkan dan menjadi dasar pengambilan kesimpulan dalam penelitian ini.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Menjelaskan tentang jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan prosedur analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan serta penjelasan dari hasil penelitian.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab penutup yang menguraikan kesimpulan dan saran yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Konsep Syariah Compliance**

##### **2.1.1 Definisi Syariah Compliance (Kepatuhan Syariah)**

Dalam tata kelolaan sebuah perusahaan, kepatuhan (*compliance*) memiliki arti suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang telah diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Ada yang ruang lingkupnya internasional dan ada juga yang nasional. *Syariah compliance* adalah ketaatan lembaga keuangan syariah terhadap prinsip-prinsip syariah.

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Tuntutan pemenuhan prinsip syariah (*syariah compliance*), bila di rujuk pada sejarah perkembangan lembaga keuangan syariah, alasan pokok dari keberadaan lembaga keuangan syariah adalah munculnya kesadaran masyarakat muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah. Oleh karena itulah jaminan mengenai pemenuhan terhadap syariah (*syariah compliance*) dari seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah oleh lembaga keuangan syariah merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan usaha lembaga keuangan syariah (Junusi, 2012). Allah berfirman dalam Q.S Al-Baqarah ayat 168:



يَتَأْتِيهَا النَّاسُ كُلُّوْا مِمَّا فِي الْأَرْضِ حَلَالًا طَيِّبًا وَلَا تَتَّبِعُوا خُطُوَاتِ الشَّيْطَانِ  
 إِنَّهُ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿١٦٨﴾

Artinya: “Hai sekalian manusia, makanlah yang halal lagi baik dari apa yang terdapat di bumi, dan janganlah kamu mengikuti langkah-langkah syaitan, karena Sesungguhnya syaitan itu adalah musuh yang nyata bagimu (Q.S Al-Baqarah ayat 168).

Dari Abu Huraira beliau berkata: Rasulullah SAW bersabda: “Wahai sekalian manusia, sesungguhnya Allah Maha baik dan hanya menerima yang baik, sesungguhnya Allah memerintahkan kaum mukminin seperti yang diperintahkan kepada para Rasul, Dia berfirman: “Wahai para rasul, makanlah dari yang baik-baik dan berbuatlah kebaikan, sesungguhnya aku mengetahui apa yang kalian lakukan.” Dia juga berfirman: “Hai orang-orang yang beriman, makanlah yang baik-baik dari rezeki yang Ku berikan kepadamu.” Lalu beliau menyebutkan tentang orang yang memperlama perjalanannya, rambutnya acak-acakan dan berdebu, ia membentangkan tangannya ke langit ambil berdo’a, “Ya Rabb, ya Rabbi,” sementara makanannya haram, minumannya haram, pakaiannya haram dan diliputi dengan yang haram, lalu bagaimana akan dikabulkan do’anya?” (HR. Ad-Darimi)

Kepatuhan syariah (Syariah compliance) merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di lembaga keuangan 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 lembaga keuangan syariah (Sutedi, 2009 :145).

Kepatuhan terhadap prinsip syariah ini berimbas kepada semua hal dalam industri lembaga keuangan syariah, terutama dengan produk dan transaksinya. Kepatuhan syariah dalam operasional lembaga keuangan syariah tidak hanya meliputi produk saja, akan tetapi juga meliputi sistem, teknik, dan identitas perusahaan. Oleh karena itu, budaya perusahaan, yang meliputi pakaian, dekorasi, dan image perusahaan juga merupakan salah satu aspek kepatuhan syariah dalam lembaga keuangan syariah yang bertujuan 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 (Sutedi, 2009 :146).

Lembaga keuangan syariah sebagai pemegang kebijakan lembaga keuangan syariah di Indonesia telah menjadikan fatwa DSN sebagai hukum positif bagi lembaga keuangan syariah. Artinya, fatwa DSN menjadi peraturan lembaga keuangan syariah yang mengatur aspek syariah bagi lembaga keuangan syariah. Tujuan formalisasi fatwa DSN menjadi peraturan lembaga keuangan syariah dalam aspek kepatuhan syariah adalah untuk menciptakan keseragaman norma-norma dalam aspek syariah untuk keseluruhan produk lembaga keuangan syariah.

Secara umum kepatuhan syariah itu dituangkan dalam Fatwa DSN MUI, yang implementasinya dituangkan dalam Peraturan lembaga keuangan syariah Nomor 13/2/PBI/2011 tanggal 12 Januari 2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan lembaga

keuangan syariah. Pokok pokok peraturan lembaga keuangan syariah terhadap pelaksanaan fungsi kepatuhan pada lembaga keuangan syariah adalah ([www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)):

- 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 lembaga keuangan syariah dengan *tone from the top*.
- e. Status independensi yang disandang dari elemen organisasi fungsi kepatuhan dimaksudkan untuk meningkatkan efektifitas pelaksanaan tugas dan menghindari konflik kepentingan (*conflict of interest*).

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya, sehingga dalam beroperasinya harus mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata cara

bermuamalat secara Islam. Prinsip tersebut harus diterapkan pada akad-akad yang digunakan dalam produk-produk syariah (Wardayati, 2011).

### **2.1.2 Prinsip Dasar *Syariah Compliance***

Secara umum konsep dasar fungsi kepatuhan berfungsi sebagai pelaksana dan pengelola risiko kepatuhan yang berkoordinasi dengan satuan kerja dalam manajemen risiko. Fungsi kepatuhan melakukan tugas pengawasan yang bersifat preventif dan menjadi elemen penting dalam pengelolaan dan operasional lembaga keuangan syariah, pasar modal, asuransi syariah, pegadaian syariah, serta lembaga keuangan non-bank (koperasi jasa keuangan syariah). Pelaksanaan fungsi kepatuhan harus menekankan pada peran aktif dari seluruh elemen organisasi kepatuhan dalam lembaga keuangan syariah, yang terdiri dari direktur yang membawahkan fungsi kepatuhan di lembaga keuangan syariah, kepala unit kepatuhan dan satuan kerja kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan.

Dengan demikian, pengembangan inovasi produk keuangan syariah lembaga keuangan syariah harus dirancang instrumennya dan sesuai dengan standar internasional. Inovasi produk yang dilakukan harus merujuk pada rumusan strategi pengembangan lembaga keuangan syariah dengan melihat pasar domestik di Indonesia. Inovasi produk yang dikembangkan, juga harus disesuaikan dengan kualitas produk, kehandalan sumber daya

manusia (SDM), fasilitas layanan dan teknologi serta perluasan jaringan pelayanan, berpedoman pada fatwa MUI yang telah ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) (Haniah, 2010).

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

- 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. Lingkungan kerja dan *corporate culture* sesuai dengan syariah
- d. Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan syariah
- e. Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional bank syariah.

Menurut Wardayati (2018), lembaga keuangan syariah telah memenuhi kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah (*syariah compliance*) apabila dalam semua transaksi dan kegiatan usahanya tidak mengandung unsur riba, gharar dan maisir, menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal, menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah kepada lembaga keuangan syariah dan mengelola zakat, infaq dan shadaqah dengan amanah. Penjelasan dari pemenuhan prinsip syariah di lembaga keuangan syariah adalah seperti di bawah ini:

- a. Tidak ada riba dalam transaksi lembaga keuangan syariah

Riba secara bahasa artinya adalah tambahan. Arti lain dari riba secara bahasa adalah tumbuh dan membesar. Pengertian riba secara istilah menurut Al-Jurjani adalah kelebihan atau tambahan pembayaran tanpa adanya ganti atau imbalan yang disyaratkan bagi salah satu dari dua pihak yang membuat akad atau transaksi. Sedangkan menurut Al-Aini, riba adalah penambahan atas harta pokok tanpa adanya akad atau transaksi jual beli yang riil. Pengertian riba yang lain dikemukakan oleh Qal'aji dan Qunaibi, menurut mereka riba adalah tambahan yang dipersyaratkan dalam suatu akad tanpa adanya ganti yang dibenarkan oleh syara'.

Dengan demikian, yang dimaksud dengan riba adalah penambahan pendapatan secara tidak sah antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahan atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu. Dalam kajian fiqh terdapat tiga jenis riba, yaitu riba fadhil, riba nasi'ah dan riba jahiliyah.

b. Tidak ada gharar dalam transaksi lembaga keuangan syariah

Arti gharar secara bahasa adalah tidak jelas. Dalam fiqh, gharar adalah transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak ada atau tidak dimiliki oleh penjual, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan. Qal'aji dan Qunaibi berpendapat bahwa suatu jual beli yang mengandung gharar adalah suatu jual beli yang dalam transaksinya terdapat unsur ketidakjelasan dalam barang

yang ditransaksikan, harganya, penyerahannya ataupun waktu penyerahannya.

Gharar atau disebut juga taghrir adalah situasi di mana terjadi incomplete information karena adanya *uncertainty to both parties* (ketidakpastian dari kedua belah pihak yang bertransaksi). Di sini, baik pihak A maupun pihak B sama-sama tidak memiliki tidak kepastian mengenai suatu yang ditransaksikan (*uncertain to both parties*). Gharar terjadi bila sesuatu yang sifatnya pasti (*certain*) menjadi tidak pasti (*uncertain*).

c. Tidak ada maisir dalam transaksi lembaga keuangan syariah

Maisir dalam bahasa Arab adalah qimar yang berarti judi. Maisir adalah suatu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan. Secara sederhana, maisir atau perjudian adalah suatu permainan yang menjadikan salah satu pihak menanggung beban pihak lain akibat permainan tersebut. Setiap permainan atau pertandingan harus menghindari terjadinya *zero sum game*, yaitu keadaan yang menjadikan salah satu pihak harus menanggung beban pihak yang lain.

d. Lembaga keuangan syariah menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal

Halal secara bahasa artinya adalah diperbolehkan oleh syara' atau kebalikan dari haram. Sebagai lembaga keuangan yang melekat kepadanya nama syariah sudah semestinya dalam operasionalnya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah atau prinsip-

prinsip syariah. Prinsip tersebut adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan lembaga keuangan syariah berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Lembaga keuangan syariah harus menerapkan prinsip-prinsip tersebut sehingga dapat menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal.

Pihak yang mengawasi penerapan prinsip tersebut adalah Dewan Pengawas Syariah (DPS). DPS berperan dalam mengawal dan memastikan lembaga keuangan syariah menjalankan bisnis pada keuntungan yang halal. Apabila terdapat suatu transaksi yang diragukan kehalalannya, maka manajemen bank syariah meminta pendapat kepada DPS. DPS kemudian melakukan rapat untuk membahas dan memutuskan status hukum transaksi tersebut. Dalam hal ini bank syariah wajib mengikuti pendapat yang dikeluarkan oleh DPS.

e. Lembaga keuangan syariah menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah

Amanah adalah sesuatu yang harus dijaga karena adanya transaksi perjanjian ataupun tidak adanya transaksi perjanjian. Amanah karena adanya transaksi perjanjian, contohnya akad wadiah dan ijarah. Amanah yang tidak ada transaksi perjanjian, contohnya barang temuan yang disimpan oleh orang yang menemukannya. Bank syariah harus amanah dalam menjalankan bisnis dan mengelola dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.



- f. Lembaga keuangan syariah mengelola zakat, infaq dan shadaqah sesuai ketentuan syar'i

Zakat adalah suatu bagian tertentu dari harta yang telah mencapai nishab yang wajib dikeluarkan pada waktu tertentu dan diberikan kepada pihak yang telah ditentukan syara'. Sedangkan, infaq adalah pemberian harta kepada orang lain karena membutuhkan bantuan ataupun tidak membutuhkannya. Adapun, shadaqah adalah suatu pemberian dengan mengharap balasan atau pahala dari Allah SWT.

Salah satu di antara yang membedakan antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional adalah kewajibannya untuk mengelola zakat. Bentuk kewajiban tersebut adalah dengan membayar zakat, menghimpun zakat, mencatatnya dalam sistem administrasi yang baik dan mendistribusikannya. Selain mengelola zakat, lembaga keuangan syariah pun wajib mengelola infaq dan sedekah. Ini merupakan fungsi dan peran yang melekat pada lembaga keuangan syariah untuk memobilisasi dana-dana sosial.

Selain itu, transaksi yang berbasis syariah harus berasaskan pada beberapa prinsip yaitu persaudaraan (ukhuwah), keadilan ('adalah), kemaslahatan (maslahah), dan keseimbangan (tawazun) (Solihin, 2010: 102).

1. Persaudaraan (ukhuwah)

Prinsip persaudaraan esensinya merupakan nilai universal yang menata interaksi sosial dan harmonisasi kepentingan para pihak

untuk kemanfaatan secara umum dengan semangat saling tolong menolong (Solihin, 2010: 102). Merujuk kepada Al-Quran dan sunnah, maka paling tidak dapat menemukan ukhuwah tersebut tercermin dalam empat hal berikut:

- a. Ukhuwah ‘Ubudiyah atau saudara kesemakhlukan dan kesetundukan kepada Allah. Dalam hal ini bahwa seluruh makhluk adalah bersaudara dalam arti memiliki kesamaan.
- b. *Ukhuwah Insaniyyah* atau (*basyariyyah*) yaitu persaudaraan sesama umat manusia. Manusia mempunyai motivasi dalam menciptakan iklim persaudaraan hakiki yang berkembang atas dasar rasa kemanusiaan yang bersifat universal bahwa seluruh manusia di dunia adalah bersaudara.
- c. *Ukhuwah Wathaniyah wa an-Nasab* atau ukhuwah kebangsaan, yakni saudara dalam arti sebangsa walaupun tidak seagama. Quraish Shihab menjelaskan bahwa guna memantapkan ukhuwah kebangsaan walau tidak seagama, pertama kali Alquran menggaris bawahi bahwa perbedaan adalah hukum yang berlaku dalam kehidupan ini. Selain perbedaan tersebut merupakan kehendak Allah, juga demi kelestarian hidup, sekaligus demi mencapai tujuan kehidupan makhluk di pentas bumi.
- d. *Ukhuwah fi ad-din al-Islam* atau persaudaraan antara sesama muslim yakni persaudaraan yang terjalin sesama umat Islam. bentuk ukhuwah ini tidak dibatasi oleh wilayah, kebangsaan

atau ras, sebab seluruh umat Islam di seluruh dunia di manapun mereka berada adalah sama-sama bersaudara.

Suatu umat, bangsa, dan negara tidak akan berdiri dengan tegak bila di dalamnya tidak terdapat persaudaraan. Persaudaraan ini tidak akan terwujud tanpa saling bekerjasama dan saling mencintai di antara sesama. Setiap masyarakat yang tidak diikat dengan tali persaudaraan, tidak mungkin bersatu dalam satu prinsip untuk mencapai tujuan bersama. Berkenaan dengan apa yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan ukhuwah sangat penting dalam kehidupan, termasuk dalam hal transaksi syariah yang sejatinya harus selalu menjunjung tinggi nilai persaudaraan. Transaksi syariah menjunjung nilai kebersamaan dalam memperoleh manfaat (*sharing economics*), sehingga seseorang tidak boleh mendapat keuntungan di atas kerugian orang lain. Persaudaraan dalam transaksi syariah berdasarkan prinsip saling mengenal (*ta'aruf*), saling memahami (*tafahum*), saling menolong (*ta'awun*), saling menjamin (*takaful*), saling bersinergi dan beraliansi (*tahalul*).

## 2. Keadilan ('adalah)

Hakikat dari prinsip keadilan ('adalah) yakni menempatkan sesuatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai dengan posisinya (Solihin, 2010: 102). Menurut Quraish Shibab, setidaknya terdapat empat makna keadilan (Solihin, 2010: 103) yakni : *Pertama*, *adl* dalam arti "sama" (persamaan) yaitu persamaan di dalam hak.

Berdasarkan hal itu keadilan adalah hak setiap manusia dengan sebab sifatnya sebagai manusia dan sifat ini menjadi dasar keadilan di dalam ajaran-ajaran ketuhanan. *Kedua*, kata *adl* dalam arti “seimbang”. Makna keadilan di dalam pengertian keseimbangan menimbulkan keyakinan bahwa Allah yang maha bijaksana dan maha mengetahui menciptakan serta mengelola segala sesuatu dengan ukuran, kadar, dan waktu tertentu guna mencapai tujuan serta mengantarkan pemahaman pada pengertian “Keadilan Ilahi”. *Ketiga*, kata *adl* dalam arti “perhatian terhadap hak-hak individu dan memberikan hak-hak itu kepada setiap pemiliknya”. Pengertian inilah yang didefinisikan dengan menempatkan sesuatu pada tempatnya. Pengertian *adl* seperti ini melahirkan keadilan sosial. *Keempat*, kata *adl* yang diartikan dengan “yang menisbahkan kepada Allah”. Disini *adl* berarti memelihara kewajiban atas berlanjutnya eksistensi, tidak mencegah kelanjutan eksistensi dan perolehan rahmat sewaktu terdapat banyak kemungkinan untuk itu.

Dari penjelasan di atas, keadilan dalam Islam dapat di implementasikan ke dalam:

a. Keadilan Sosial

Secara sosial, nilai yang membedakan satu dengan yang lain adalah ketaqwaan, ketulusan hati, kemampuan dan pelayanan pada manusia (Khudori, 1999: 56). Hukum Allah tidak membedakan kaya dan yang miskin, demikian juga tidak membedakan hitam dan putih.

## b. Keadilan Ekonomi

Konsep persaudaraan dan perlakuan yang sama bagi setiap individu dalam masyarakat dan dihadapan hukum harus diimbangi oleh keadilan ekonomi. Tanpa pengimbangan tersebut, keadilan sosial kehilangan makna. Dengan keadilan ekonomi, setiap individu akan mendapatkan haknya sesuai dengan kontribusi masing-masing kepada masyarakat. Setiap individu pun harus terbebaskan dari eksploitasi dan keterpaksaan individu lainnya. Islam dengan tegas melarang seorang muslim merugikan orang lain. Implementasi keadilan dalam kegiatan usaha berupa aturan prinsip muamalah yang melarang adanya unsur riba, kezaliman, maysir, gharar dan haram.

## 3. Kemaslahatan (masalah)

Secara etimologis, arti masalah dapat berarti kebaikan, kebermanfaatan, kepantasan, kelayakan, keselarasan, kepatutan. Kata al-maslahah dilawankan dengan kata al-mafsadah yang artinya kerusakan (Aswami, 2014: 314) Menurut al-Gazali, yang dimaksud masalah dalam arti terminologis syar'i, adalah memelihara dan mewujudkan tujuan Syara' yang berupa memelihara agama, jiwa, akal budi, keturunan, dan harta kekayaan. Ditegaskan oleh al-Gazali bahwa setiap sesuatu yang dapat menjamin dan melindungi eksistensi kelima hal tersebut dikualifikasi sebagai masalah, sebaliknya setiap sesuatu yang

dapat mengganggu dan merusak kelima hal tersebut dinilai sebagai mafsadah (Aswami, 2014: 314).

Prinsip kemaslahatan (masalah) esensinya merupakan segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual, individual dan kolektif. Kemaslahatan yang diakui harus memenuhi dua unsur yakni kepatuhan syariah (halal) serta bermanfaat atau membawa kebaikan dalam semua aspek secara keseluruhan yang tidak menimbulkan kemudharatan. Transaksi syariah yang dianggap bermaslahat harus memenuhi secara keseluruhan unsur-unsur yang menjadi tujuan ketetapan syariah (maqasid syariah) yaitu berupa pemeliharaan terhadap agama, akal, keturunan, nafs, harta benda, dalam hal ini dapat berupa zakat, infaq, dan shadaqoh.

Mekanisme yang selama ini dipahami umat ialah kewajiban membayar zakat hanya sebagai rutinitas ibadah biasa yang hampir menghilangkan makna zakat itu sendiri serta tanpa memahami manfaat sosial, moral dan ekonomi yang tercipta secara luas bagi umat Islam dimana sesungguhnya zakat yang selain dapat mensucikan harta, juga dapat mendistribusikan harta kekayaan secara lebih merata. Selain itu penerapan prinsip kemaslahatan juga harus dilihat dari keseluruhan produk yang ada, dimana produk dituntut agar dapat memberikan kemaslahatan atau kebaikan bagi semua pihak yang ikut serta dalam transaksi.

#### 4. Keseimbangan (tawazun)

Makna keseimbangan atau tawazun merupakan suatu sikap seseorang untuk memilih titik yang seimbang atau adil dalam menghadapi suatu persoalan (Noor, 2013: 62). Dalam transaksi yang berasaskan prinsip syariah wajib mengikuti pada prinsip keseimbangan. Prinsip keseimbangan (tawazun) dalam transaksi perbankan syariah dapat di aplikasikan dengan tidak hanya menekankan pada memaksimalkan keuntungan semata untuk kepentingan pemilik. Sehingga manfaat yang didapatkan tidak hanya difokuskan pada pemegang saham saja, akan tetapi pada semua pihak yang dapat merasakan manfaat dari adanya suatu kegiatan ekonomi. Karena prinsip keseimbangan (tawazun) esensinya meliputi keseimbangan aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan dan sektor riil, bisnis dan sosial, dan keseimbangan aspek pemanfaatan dan pelestarian (Muhammad, 2011: 78) Hal tersebut dapat tercapai dengan adanya sistem bagi hasil yang diterapkan, dimana pada umumnya bank syariah mensyaratkan adanya kemitraan nasabah yang *harus sharing the profit and the risk* secara bersama-sama.

#### **2.1.3 Peran Dewan Pengawas Syariah Terhadap Penerapan Syariah Compliance**

Dewan Pengawas Syariah adalah pihak yang memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa lembaga keuangan syariah telah memenuhi prinsip-prinsip syariah. Namun, realita yang ada saat ini belum ideal. Beberapa isu kritis terkait DPS adalah independensi,

rangkap jabatan, masa jabatan, efektivitas kerja, kompetensi, dan prosedur pelaksanaan audit syariah (Nurhisam, 2016).

Dewan Pengawas Syariah sebagai pemegang otoritas pengawasan terhadap kepatuhan syariah (*syariah compliance*), memiliki tanggung jawab yang diatur melalui ketentuan hukum yang tegas. Jika dilihat dalam peraturan perundang-undangan serta praktik yang dilakukan oleh industry keuangan syariah, DPS ditempatkan pada posisi yang sangat strategis. Kedudukan DPS sangat menentukan terciptanya kepatuhan syariah (*syariah compliance*) yang merupakan unsur utama dalam keberadaan dan kelangsungan usaha bagi industry keuangan syariah, diperlukan sikap profesional yang harus dimiliki oleh seorang DPS dalam melaksanakan tugas serta wewenangnya sebagai pengawas industry keuangan syariah, yang sedikitnya ada lima (5) prinsip minimal yang harus dirumuskan dalam penyusunan standar etik profesional di antara lain: pertama, bertanggung jawab. DPS harus melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan sebaik-baiknya, sebagai bentuk tanggung jawabnya menjadi pengawas dalam kepatuhan syariah dalam menjaga masyarakat terhadap profesionalitas DPS. Kedua, Integritas Tinggi. Dalam melaksanakan tugas, DPS harus jujur dan setia terhadap nilai dan norma yang berlaku, baik dari segi hukum positif maupun normatif (syariah) agar dapat mempertahankan kepercayaan masyarakat. Ketiga, Independensi. Seorang DPS harus bersikap objektif, bebas dari intervensi dari siapapun, serta bebas dari segala pertantangan



kepentingan dalam melaksanakan tugas dan wewenang sebagai pengawas dalam industri keuangan syariah. Keempat, kecermatan. DPS selalu memperhatikan standar teknis dan standar etika dalam melaksanakan tugasnya dan membuka diri untuk terus belajar dalam meningkatkan kualitas kompetensi diri sebagai DPS yang memiliki sifat profesionalitas. Kelima, bersikap Profesional. DPS harus bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya yang didukung dengan pengetahuan, keterampilan dan wawasan yang sangat luas sehingga dapat menyelesaikan setiap permasalahan seperti konflik yang ada dengan efektif dan efisien (Nurhisam, 2016).

Peraturan perundang-undangan serta praktik yang dilakukan oleh industri keuangan syariah, DPS ditempatkan pada posisi yang sangat strategis. Kedudukan DPS sangat menentukan terciptanya kepatuhan syariah (*syariah compliance*) yang merupakan unsur utama dalam keberadaan dan kelangsungan usaha bagi industri keuangan syariah.

## 2.2 Konsep Kepuasan

### 2.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dalam Rangkuti (2003: 23), kepuasan nasabah adalah: “... *a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product’s received performance (or out come) in relations to the person’s expectation*”. Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan

antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2005: 78) kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidakesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Definisi lain yaitu kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi dari harapan yang diinginkan oleh nasabah.

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 (Supranto, 2011: 1). Kepuasan tentu dapat diukur, misalnya, katakan saja angka 1-5, dengan angka 5 untuk menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas, 4 puas, 3 netral, 2 tidak puas, dan 1 sangat tidak puas. Setelah diolah diperoleh angka rata-rata tingkat kepuasan sebesar 4.5 atau lebih mungkin perusahaan sudah cukup merasa aman namun, bila angka yang diperoleh 1.5 artinya harus segera mengambil tindakan untuk memecahkan persoalan tersebut.

Pelanggan harus dipuaskan, karena apabila tidak puas mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan akan menurunkan laba bahkan kerugian. Karena kepuasan adalah upaya pemenuhan sesuatu membuat sesuatu yang memadai. Kotler

mendifinsikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya (Philip dan Kevin, 2008: 13).

Dengan demikian tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat di bentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari sahabatnya, serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang memperhatikan soal harga, dan memberikan komentar yang baik tentang perusahaan (Philip dan Kevin, 2008: 18).

Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa lembaga keuangan syariah (Rahmana, 2008). Ada beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya juga pesaingnya (Awaluddin, 2011: 187), yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)  
Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, *customer bot line*, kartu komentar, kotak saran

maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.

- b. Survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction systems*)  
Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan. Diharapkan dari survei ini mendapat umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.
- c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)  
Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.
- d. Analisis pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)  
Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti. Pindah ke perusahaan lain adalah suatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada

nasabah yang menutup rekeningnya, maka lembaga keuangan syariah harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan lembaga keuangan syariah maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya. Kajian tentang kepuasan konsumen akan menjadi dasar yang penting dalam memutuskan suatu strategi pemasaran, hasil dari kajiannya akan membantu para pemasar untuk:

1. Merancang bauran pemasaran (*marketing mix*) yang tepat atas suatu produk yang akan ditawarkan.
2. Menetapkan segmentasi.
3. Merumuskan positioning dan diferensiasi produk.
4. Memformulasikan riset pemasarannya.

Sedangkan menurut Giese & Cote dalam Misbach (2013: 182-183), ada tiga komponen utama untuk mengukur kepuasan pelanggan yaitu: (1) kepuasan pelanggan merupakan respon (emosional atau kognitif), (2) respon tersebut menyangkut fokus tertentu (ekspektasi, produk, pengalaman konsumsi, dan seterusnya), dan (3) respons terjadi pada waktu tertentu (setelah konsumsi, setelah pemilihan produk/jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif, dan lain-lain). Secara singkat, kepuasan pelanggan terdiri atas tiga komponen: 'respon' menyangkut 'fokus' tertentu yang ditentukan pada 'waktu' tertentu.

Analisis kepuasan konsumen akan memainkan peranan penting pula dalam merancang kebijakan publik. Bagi pengambil kebijakan bidang ekonomi, suatu negara memerlukan kajian ini untuk melindungi konsumen. Bagi kalangan akademis, kajian ini akan dapat dipergunakan untuk memperdalam pengetahuan tentang kepuasan konsumen dan kaitannya dalam pengambilan keputusan strategi pemasaran, (Awaluddin, 2011: 188).

### **2.2.2 Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Islam**

Teori kepuasan konsumen dalam perspektif ekonomi konvensional akan melahirkan manusia serakah dan mementingkan diri sendiri, hal ini karena asumsi rasional konsumsi konvensional dibangun hanya atas dasar kepuasan dan batasan konsumsi hanyalah kemampuan anggaran. Oleh karena itu, konsumsi dalam perspektif Islam mestinya menjadikan Al-Qur'an dan Sunnah sebagai pedoman, dimana konsumsi seorang muslim harus mengacu pada tujuan syariat, yaitu memelihara mashlahah dan menghindari mudharat (Sumar'in, 2013: 68). Di samping itu konsep dalam ekonomi Islam, kekayaan hanyalah merupakan titipan Allah, sehingga transaksi yang dilakukan seseorang harus berdasarkan norma dan kaidah-kaidah syariah. Hal ini tercermin dalam sabda Rasulullah SAW yang artinya: *“Makanlah, minumlah, bersedekahlah, dan berpakaianlah kalian, tanpa israf dan menimbulkan kerusakan.”* (HR Abu Dawud dan Al- Bukhari).

Dari hadist diatas, seseorang muslim dalam upaya mendapat kepuasannya dituntut untuk berkonsumsi secara seimbang (I'tidal) dikarenakan hal tersebut berdampak positif bagi kehidupan individu dan masyarakat (<https://Anangnugrahanto.wordpress.com>) selain itu untuk mewujudkan rasionalitas berkonsumsi dalam upaya mencapai kepuasan secara Islami ada beberapa aturan yang dapat digunakan yaitu:

1. Tidak Bermewah-mewahan (*tarf*)

*Tarf* adalah sebuah sikap berlebihan dan bermewah-mewahan dalam menikmati keindahan dan kenikmatan dunia. Islam sangat membenci *tarf* karena merupakan perbuatan yang menyebabkan turunnya azab dan rusaknya sebuah kehidupan umat (Marthon, 2001: 45)

2. Pelarangan *Israf*, *Tabdzir* dan *Safih*

*Israf* adalah melampaui batas hemat dan keseimbangan dalam berkonsumsi. *Israf* merupakan perilaku di bawah *tarf*. *Tabdzir* adalah melakukan konsumsi secara berlebihan dan tidak proporsional. Islam melarang perbuatan tersebut karena dapat menyebabkan distorsi dalam distribusi harta kekayaan yang seharusnya tetap terjaga demi kemaslahatan hidup masyarakat. *Safih* adalah orang yang tidak cerdas, dimana dia melakukan perbuatan yang bertentangan dengan syariah dan senantiasa menuruti hawa nafsunya (Marthon, 2001: 45).

Dalam pandangan Islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan

pelanggan standar syariah 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:

a. Sifat Jujur

Sebuah perusahaan harus menanamkan sifat jujur kepada seluruh personil yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan pada sabda Nabi SAW yang artinya: *“Dari Abdullah bin Amir RA ia berkata, “Pada suatu hari ibu saya memanggil saya, pada waktu itu Rasulullah SAW sedang duduk di rumah kami, Ibu saya berkata: “Kesinilah! kamu saya beri”. Maka Rasulullah SAW bersabda: “Apakah betul engkau memberinya?” Ibu saya berkata: “Saya akan memberinya korma”. Lalu Rasulullah SAW bersabda kepada ibu saya: “Ketahuilah, sesungguhnya kamu jika tidak memberi sesuatu kepadanya niscaya kamu dicatat dusta (HR. Abu Daud dan Baihaqi).*

b. Sifat Amanah

Amanah adalah mengembalikan hak apa saja kepada pemiliknya, tidak mengambil sesuatu melebihi haknya dan tidak mengurangi orang lain, baik berupa harga maupun yang lainnya. Dalam Surat Al-A'raf ayat 68 disebutkan bahwa:

أُبَلِّغُكُمْ رِسَالَاتِ رَبِّي وَأَنَا لَكُمْ أَمِينٌ نَّاصِحٌ



Artinya: “aku menyampaikan amanat-amanat Tuhanku kepadamu dan aku hanyalah pemberi nasehat yang terpercaya bagimu” (QS. Al-a’raf: 68).

Dalam berdagang dikenal dengan istilah “menjual dengan amanah”, artinya penjual menjelaskan ciri-ciri kualitas dan harga barang dagangan kepada pembeli tanpa melebih-lebihkan berdasarkan uraian tersebut, maka sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, antara lain dengan menjelaskan apa saja yang berkaitan dengan barang atau jasa yang akan dijualnya kepada pelanggan demikian dapat mengerti dan tidak ragu dalam memilih barang atau jasa tersebut.

c. Sifat Benar

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam Islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah. Rasulullah SAW pun menjawab, “Sungguh aku senang mendengar bacaan Al Qur’an dari orang lain.” Ibnu Mas’ud pun membaca surah An-Nisa, tatkala sampai pada ayat 41:

فَكَيْفَ إِذَا جِئْنَا مِنْ كُلِّ أُمَّةٍ بِشَهِيدٍ وَجِئْنَا بِكَ عَلَىٰ هَؤُلَاءِ شَهِيدًا  
A R - R A N I R Y



Artinya: “Maka Bagaimanakah (halnya orang kafir nanti), apabila Kami mendatangkan seseorang saksi (Rasul) dari tiap-tiap umat dan Kami mendatangkan kamu (Muhammad) sebagai saksi atas mereka itu (sebagai umatmu) (QS. An-Nisa: 41).

### 2.2.3 Indikator Kepuasan Nasabah

Pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat diukur dari segi pelayanan, produk, harga, penampilan, sikap dan proses, (Sukmawati, 2017).

#### 1. Pelayanan

Menurut Rangkuti (2017: 64) mengatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual beli barang atau jasa. Pelayanan pelanggan dapat pula diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam (Muhammad, 1999).

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah semata. Sebagai seorang muslim, hendaknya kita dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan pada nilai-nilai dan prinsip syariah guna untuk mendapatkan dan mewujudkan nilai ketakwaan dan sekaligus untuk membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat Islam. Tentunya hal tersebut dilakukan bukan hanya untuk mendapatkan nilai ibadah (Tho'in, 2011).

## 2. Penampilan

Dalam melayani nasabah karyawan lembaga keuangan syariah dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin. Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal yang pertama yang di lihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan yang baik terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat terhadap nasabah. Karena itu, penampilan seseorang tidak dapat dibohongi. Penampilan selalu tampak utama yang dilihat oleh nasabah. Oleh karena itu, setiap pegawai bank dituntut untuk memiliki penampilan yang prima sepanjang hari.

Secara umum penampilan yang prima yang ditampilkan oleh setiap pegawai lembaga keuangan syariah adalah sebagai berikut (Kasmir, 2004: 172):

- a. Wajar, maksudnya setiap karyawan lembaga keuangan syariah harus wajar dalam bersikap dan bertindak dalam arti tidak dibuat-buat. Hal ini akan tergambar dari wajar yang selalu tampak ceria dan murah senyum dan tidak bersikap murung.
- b. Dalam hal berpakaian harus selalu rapi, sesuai dengan syariah Islam, serasi, dan bersih, dan tidak menggunakan aksesoris dan *make-up* yang berlebihan.
- c. Selalu mengucapkan salam bila bertemu atau berpisah dengan nasabah atau tamu, termaksud ucapan terima kasih.

- d. Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah atas layanan yang diberikan.
- e. Lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa dihargai oleh pegawai lembaga keuangan syariah.
- f. Selalu suka membantu sehingga nasabah merasa ringan dalam menghadapi urusannya.

### 3. Produk

Menurut Philip Kotler produk merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk di beli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan (Kasmir, 2004: 125). Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa produk adalah sesuatu yang memberikan manfaat baik dalam hal memenuhi kebutuhan sehari-hari atau sesuatu yang ingin dimiliki oleh konsumen. Produk biasanya digunakan untuk di konsumsi baik untuk kebutuhan rohani maupun jasmani. Untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan akan produk, maka konsumen harus mengorbankan sesuatu sebagai balas jasanya, misalnya dengan cara pembelian.

Produk memiliki ciri-ciri tersendiri untuk dapat dikatakan sebagai barang atau jasa. Adapun ciri-ciri karakteristik jasa adalah sebagai berikut (Kasmir, 2004: 126):

- a. Tidak berwujud adalah tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum jasa tersebut dibeli atau dikonsumsi, oleh karena

itu jasa tidak memiliki wujud tertentu sehingga harus dibeli terlebih dahulu.

- b. Tidak terpisahkan artinya antara si pembeli jasa dengan si penjual jasa saling berkaitan satu sama lainnya, tidak dapat dititipkan melalui orang lain. Misalnya pemilik kartu kredit dengan harga tertentu (*hote*).
- c. Beraneka ragam, jasa memiliki aneka ragam bentuk artinya jasa dapat diperjual-belikan dalam berbagai bentuk atau wahana seperti tempat, waktu, atau sifat.
- d. Tidak tahan lama, jasa diklasifikasikan tidak tahan lama, artinya jasa tidak bisa disimpan begitu jasa dibeli maka akan segera dikonsumsi.

Menurut Asnawi dan Fanani (2017:78) dalam *marketing mix* syariah produk merupakan hasil dari perusahaan yang dapat ditawarkan ke pasar untuk digunakan oleh konsumen dan merupakan alat dari suatu perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaannya. Ada tiga hal yang perlu dipenuhi dalam menawarkan sebuah produk menurut syariah (Asnawi dan Fanani, 2017: 78), yaitu:

- a. Produk yang ditawarkan memiliki kejelasan barang, kejelasan ukuran/takaran, kejelasan komposisi, tidak rusak/kadarluarsa dan menggunakan bahan yang baik.
- b. Produk yang diperjual-belikan adalah produk yang halal.
- c. Dalam promosi maupun iklan tidak melakukan kebohongan.

Pernyataan tersebut lebih tegas disebutkan dalam Al-Qur'an surat Al-Muthaffifin ayat 1-3 yaitu:

وَيْلٌ لِّلْمُطَفِّفِينَ ﴿١﴾ الَّذِينَ إِذَا أَكْتَالُوا عَلَى النَّاسِ يَسْتَوْفُونَ ﴿٢﴾ وَإِذَا كَالُوهُمْ أَوْ وَزَنُوهُمْ يُخْسِرُونَ ﴿٣﴾

Artinya: “Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang yaitu orang-orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka minta dipenuhi, dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi”. (Q.S Al-Muthaffifin: 1-3)

#### 4. Harga

Penentuan harga merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan pemasaran. Harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat harga sangat menentukan laku tidaknya produk dan jasa lembaga keuangan. Salah dalam menentukan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan nantinya (Kasmir, 2004: 120). Harga adalah kompensasi yang harus dilakukan untuk mendapatkan sejumlah barang dan jasa. Dalam menetapkan harga produk, produsen harus menghitung biaya produksi sehingga tidak terlalu tinggi atau tidak terlalu rendah yang akan mempengaruhi konsumen dan produsen sendiri dalam mendapatkan keuntungan (Arifin dan Hadi, 2007: 74).

Harga bagi lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah adalah bagi hasil, administrasi pembiayaan dan *fee* serta biaya lainnya. Terhadap pelanggan, harga akan disajikan secara kompetitif dalam artian bahwa harga harus benar-benar kompetitif

antara pembisnis satu dengan yang lainnya. Islam sependapat dengan harga yang kompetitif. Namun dalam menentukan harga tidak boleh menggunakan cara-cara yang merugikan pembisnis lainnya. Islam tertentu memperbolehkan pedagang untuk mengambil keuntungan, namun untuk mengambil keuntungan jangan berlebih-lebih (Asnawi dan Fanani, 2017: 80). Islam mengharamkan segala bentuk hal yang merugikan bagi orang lainnya, hal ini dijelaskan dalam Firman Allah SWT dalam Q.S Asy-Syu'ara: 183, yaitu:

وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْثَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾

Artinya: “Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan”. (Q.S Asy-Syu'ara: 183)

#### 5. Sikap

Sikap merupakan bagian penting dalam etiket lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu dalam praktiknya sikap yang harus ditunjukkan seluruh pegawai lembaga keuangan syariah terutama karyawan di *customer service*. Sikap dan tingkah laku menunjukkan kepribadian pegawai lembaga keuangan tu sendiri. Sikap dan perilaku ini harus diberikan sama mutunya kepada seluruh nasabah tanpa pandang bulu (Kasmir, 2004: 170).

Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai lembaga keuangan syariah adalah sebagai berikut:

- a. Jujur dalam bertindak dan bersikap.
- b. Rajin, tepat waktu, dan tidak pemalas.

- c. Selalu murah senyum.
  - d. Langkah lembut dan ramah tamah.
  - e. Sopan santun tutur kata dan hormat.
  - f. Periang dan selalu ceria dan pandai bergaul.
  - g. Simpatik.
  - h. Fleksibel.
  - i. Serius.
  - j. Bertanggung jawab.
6. Proses

Menurut Anang (2007: 28) mengatakan bahwa proses adalah sesuatu yang bernilai dari perencanaan, desain produksi sampai dengan fungsi-fungsi konsumen (kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi). Dalam konsep *Six Sixma* dikenal dua proses kerja yang disebut proses kerja internal dan proses kerja eksternal. Proses internal meliputi seluruh aspek fungsi dan kegiatan yang ada di dalam perusahaan, sedangkan proses eksternal adalah seluruh kegiatan yang dimulai dari pengelolaan produk jadi atau promosi hingga distribusi ke konsumen. Menurut Karta Jaya (2006: 115) proses adalah faktor pemungkin bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Tanpa pengelolaan yang baik, maka tidak mungkin mencapai hasil yang memuaskan.

Dalam lembaga keuangan syariah bagaimana proses atau mekanisme, mulai dari melakukan penawaran produk hingga proses menangani keluhan pelanggan lembaga keuangan syariah yang efektif dan efisien perlu dikembangkan dan ditingkatkan.



Proses ini akan menjadi salah satu bagian yang sangat penting bagi perkembangan lembaga keuangan syariah agar dapat menghasilkan produk berupa jasa yang prosesnya bisa berjalan efektif dan efisien, selain itu tentunya juga bisa diterima dengan baik oleh nasabah lembaga keuangan syariah (Kertajaya dan Sula, 2006:46).

Menurut Nurlinda (2011: 174), kepuasan nasabah dapat diukur dengan 4 indikator yaitu:

- a. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectations*)  
 Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidakesesuaian antara harapan nasabah dengan kinerja aktual produk perusahaan.
- b. Minat Pembelian Ulang (*Repurchase Intern*)  
 Kepuasan nasabah diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah nasabah akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
- c. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)  
 Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama (seperti mobil, broker rumah, komputer tur keliling dunia) kesiediaan nasabah untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang paling penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti.
- d. Ketidakpuasan Nasabah (*Customer Dissatisfaction*)  
 Beberapa macam aspek yang sering digunakan untuk mengetahui ketidakpuasan nasabah, meliputi: komplain,

*retur* atau pengembalian produk, biaya garansi, *recall*, *word of mounth negatif* dan *defectio*.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang akan peneliti lakukan ini sebelumnya terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu di kota yang berbeda dengan Domisili dan Tujuan Daerah Penelitian yang ingin peneliti lakukan. Saat ini untuk daerah Aceh belum ada peneliti yang melakukan penelitian terkait. Dalam penyusunan karya ilmiah kajian pustaka sangat dibutuhkan agar menghasilkan penelitian yang akurat, ilmiah dan terpercaya. Oleh karena itu perlu adanya tinjauan terhadap kajian terdahulu. Hal ini dianggap krusial untuk mengetahui dan membandingkan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, memiliki relevansinya dengan penelitian yang sedang dikaji. Permasalahan tentang penerapan *syariah compliance* dan kepuasan nasabah sudah banyak di telaah oleh para peneliti sebelumnya, namun tetap saja memiliki sedikit perbedaan atau sudut pandang yang berbeda dari setiap penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Himmatul Aliah (2011) dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang*. Penulis Himmatul Aliah menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan cara wawancara dan membagikan kuesioner. Dalam hal ini persamaan antara penelitian

rozalinda dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas tentang prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah dan sama-sama menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara dan membagikan kuesioner. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian Himmatul Aliah menggunakan metode penelian kuantitatif deskriptif sedangkan penulis menggunakan Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh Himmatul Aliah adalah *probability sampling* yaitu metode *sampling* yang setiap anggota populasinya memiliki peluang spesifik dan bukan nol untuk terpilih sebagai sampel sedangkan penulis menggunakan sampel *probability sampling* dengan teknik *stratified random sampling* atau sampel acak distratifikasikan. Kemudian adapun perbedaan lokasi penelitian yang di lakukan oleh ke dua penulis.

Selanjutnya penelitian serupa juga telah di teliti oleh Anggi Anggraini Hutagalung (2018) dengan judul *Analisis Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu*. Dalam hal ini Penulis Anggi Anggraini Hutagalung menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan cara wawancara, observasi, koesioner dan mengutip beberapa teori. Persamaan antara penelitian Anggi Anggraini Hutagalung dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas tentang bagaimana penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah, peneliti sama-sama menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, koesioner dan mengutip beberapa teori. Dan juga sama-sama

menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Kemudian adapun perbedaan lokasi penelitian yang dilakukan oleh ke dua penulis.

Kemudian penelitian serupa juga telah diteliti oleh Anggy Ferryta Permata Andayani (2016) dengan judul *Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Dan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut*. Dalam hal ini Penulis Anggy Ferryta Permata Andayani menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dengan cara wawancara, koesioner dan mengutip beberapa teori. Persamaan antara penelitian Anggy Ferryta Permata Andayani dengan penulis yaitu sama-sama membahas tentang bagaimana penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah hanya saja pada penelitian Anggy Ferryta Permata Andayani menambahkan tentang *Penerapan Good Corporate Governance*. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian Anggy Ferryta Permata Andayani menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif sedangkan penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian Anggy Ferryta Permata Andayani yaitu uji regresi berganda sedangkan penulis menggunakan teknik analisa data uji regresi linier sederhana. Kemudian adapun perbedaan lokasi penelitian yang dilakukan oleh ke dua penulis.

Adapun Dycky Widyantoro (2015) juga telah meneliti penelitian serupa dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan*

*Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) Asri Tulungagung.* Dalam hal ini penulis Dycky Widyantoro menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan cara angket, dokumentasi, dan instrument penelitian. Persamaan antara penelitian Dycky Widyantoro dengan penulis yaitu sama-sama membahas tentang bagaimana penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah hanya saja pada penelitian Dycky Widyantoro menambahkan tentang *kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Sama-sama* menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Kemudian adapun perbedaan lokasi penelitian yang dilakukan oleh ke dua penulis.

Selanjutnya, Hery Meyandi (2018) juga telah meneliti penelitian serupa dengan judul *Analisis Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung.* Dalam hal ini penulis Hery Meyandi menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dengan cara kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi. Persamaan antara penelitian Supian Sauri dengan penulis yaitu sama-sama membahas tentang bagaimana pengaruh *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah. Peneliti sama-sama menggunakan metode pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, koesioner dan mengutip beberapa teori. *Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian* Hery Meyandi menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif

sedangkan penulis menggunakan metode penelitian *deskriptif* kuantitatif. Kemudian adapun perbedaan lokasi penelitian yang dilakukan oleh ke dua penulis.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Himmatul Aliah (2011)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah KPR Di BNI Syariah Cabang Semarang	Metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif deskriptif	Variabel kualitas pelayanan (X1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Variabel penerapan prinsip-prinsip syariah (X2) mempunyai pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Terlihat thitung (0,167) < ttabel (1,692) yang berarti penerapan prinsip-prinsip syariah tidak mempunyai andil dalam mempengaruhi kepuasan nasabah

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				KPR di BNI Syariah Cabang Semarang
2	Anggi Anggraini Hutagalung (2018)	Analisis Penerapan <i>Syariah Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu	Metode penelitian yang digunakan metode kualitatif deskriptif	Kepatuhan syariah ( <i>syariah compliance</i> ) pada BSM Pringsewu yaitu meningkatkan pengetahuan syariah bagi karyawan sehingga peluang terjadinya fraud berkurang, untuk menjamin teraplikasinya penerapan <i>syariah compliance</i> pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu maka bank mengadakan reading discuss yaitu diskusi bulanan atau diskusi Penerapan syariah compliance terhadap 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.

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
3	Anggy Ferryta Permata Andayani (2016)	Pengaruh Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> Dan <i>Syariah Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.	Kuantitatif asosiatif	Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t signifikansi menunjukkan penerapan <i>Good Corporate Governance</i> mempengaruhi kepuasan nasabah Penerapan <i>Syariah Compliance</i> yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut dapat disimpulkan bahwa hasil uji t signifikansi menunjukkan penerapan <i>Syariah Compliance</i> mempengaruhi kepuasan nasabah
4	Dycky Widyantoro (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penerapan	Metode penelitian yang digunakan metode	penerapan prinsip-prinsip syariah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung



Tabel 2.1-Lanjutan

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Nasabah Di Lembaga Keuangan Syariah (Lks) Asri Tulungagung	kuantitatif deskriptif	dilaksanakan dengan baik seperti dengan nama lembaga tersebut, jadi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung adalah lembaga yang tidak hanya mengandalkan nama syariah tetapi juga menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan baik. Dari hasil uji F yang diujikan sebelumnya, menghasilkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Penerapan Prinsip-prinsip Syariah (X2) adalah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Karena protabilitas (0,000) jauh dibawah tingkat signifikansi yang disyaratkan 0.05. Maka modal regresi ini secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah.

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
5	Hery Meyandi (2018)	Analisis Pengaruh Pengungkapan <i>Syariah Compliance</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat <i>Syariah</i> Bandar Lampung	Metode penelitian yang digunakan metode kuantitatif Asosiatif	Mekanisme pelaksanaan <i>Syariah Compliance</i> pada BPRS Bandar Lampung dilihat berdasarkan lima prinsip yaitu prinsip persaudaraan ( <i>Ukhuwah</i> ), prinsip keadilan, prinsip kemaslahatan ( <i>maslahah</i> ), Prinsip keseimbangan ( <i>tawazun</i> ), Prinsip universalisme ( <i>syumuliyah</i> ) Pengaruh pengungkapan <i>syariah compliance</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat pada BPRS Bandar Lampung dilihat berdasarkan lima prinsip yaitu prinsip persaudaraan ( <i>Ukhuwah</i> ), prinsip keadilan,

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<p>Prinsip kemaslahatan (<i>maslahah</i>), Prinsip keseimbangan (<i>tawazun</i>), Prinsip universalisme (<i>syumuliyah</i>) <i>Syariah compliance</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bandar Lampung berdasarkan dengan nilai hasil perhitungan <math>t_{hitung} &gt; t_{tabel}</math> (<math>7,936 &gt; 1,988</math>), dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0.05. Maka diperoleh kesimpulan bahwa <i>Syariah Compliance</i> berpengaruh signifikan</p>

Tabel 2.1-Lanjutan

No	Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				Terhadap kepuasan nasabah.

#### 2.4 Kerangka Berpikir

Berdasarkan pada hasil teori, penelitian dan pengembangan kajian teori, maka kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berpikir**

Keterangan:

1. Variabel bebas (*independen variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (*dependen variable*). Variabel bebas juga diartikan sebagai variabel yang menjadi sebab dan mempunyai kemungkinan berdampak terhadap variabel lain atau variabel terikat (Indrawan dan Yaniawati, 2016: 13). Variabel bebas dinotasikan dengan lambang huruf X. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah *syariah compliance*.
2. Variabel terikat atau tak bebas (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel

terikat atau tak bebas ini di notasikan dengan lambing huruf Y. Variabel terikat menjadi persoalan pokok bagi peneliti untuk melakukan penelitian (Indrawan dan Yaniawati, 2016: 13). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan nasabah.

Dari kerangka pemikiran tersebut dapat disimpulkan bahwa *syariah compliance* mempunyai pengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan nasabah, artinya apabila *syariah compliance* yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan prinsip syariah maka akan memunculkan kepuasan nasabah.

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan pernyataan sementara (tentative) yang menjadi jembatan, antara teori yang dibangun dalam merumuskan kerangka pemikiran dengan pengamatan lapangan, atau bisa sebaliknya (Sugiyono, 2016: 64). Berdasarkan kerangka teoritis yang telah di jelaskan, hipotesis penelitian yang dirumuskan:

1. H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *syariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh.
2. H<sub>a</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara *syariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode 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. Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif akan digunakan untuk melihat dampak penerapan *syariah compliance* yang diberikan oleh Baitul Qiradh Baznas Madani terhadap tingkat kepuasan nasabah yang dinilai dari jumlah nasabah yang melakukan simpan-pinjam di Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Suka damai kota Banda Aceh.

#### **3.2 Populasi dan sampel**

Populasi adalah setiap pihak atau subjek yang ada dalam wilayah objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai kota Banda Aceh yang menggunakan jasa simpan-pinjam

berjumlah 4000 nasabah. Namun dengan keterbatasan biaya waktu, peneliti menggunakan sampel yang diyakini dapat mewakili populasi.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diteliti dengan melakukan pengambilan sampel melalui metode tertentu untuk mendapatkan hasil yang akurat (Astika: 2017). Metode yang digunakan *probability sampling* dengan teknik *stratified random sampling* atau sampel acak distratifikasikan. Populasi dalam penelitian ini adalah:

1. Nasabah yang berusia 19-55 tahun karena nasabah tersebut sudah mengerti tentang hukum.
2. Nasabah yang menggunakan jasa simpan-pinjam selama 1 tahun atau lebih karena nasabah tersebut lebih mendalami bagaimana transaksi yang ada di Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Suka damai kota Banda Aceh.
3. Memiliki KTP area Banda Aceh.

Disamping itu, dalam penentuan sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

$$n = \frac{4000}{1 + 4000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4000}{41}$$

$$n = 97,56 \text{ (dibulatkan menjadi 98)}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Ukuran populasi

E = Nilai kritis (batasan) yang diyakini

### 3.3 Data Dan Teknik Pemerolehannya

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan jenis data sekunder.

#### 3.3.1 Data Primer

Jenis data primer diambil dari penelitian lapangan yang diambil dari wawancara dan kuesioner. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada sipeneliti, (Mardalis: 64). Menurut Suroyo (2011: 49) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden, dalam hal ini terkait dengan kepuasan nasabah terhadap penerapan *syariah compliance* pada BQ Baiturrahman Baznas Madani. Penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan dengan cara melakukan wawancara terstruktur kepada pihak Baitul Qiradh terkait penerapan *syariah compliance* dan nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani.



### 3.3.2 Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, karya ilmiah, dan dokumentasi yang terkait dengan objek penelitian. Adapun yang menjadi data sekunder dalam penelitian ini adalah data terkait total masyarakat yang menjadi nasabah pada Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Banda Aceh.

### 3.4 Variabel Penelitian

Menurut Bungin (2017:103) variabel penelitian adalah gejala variabel yang bervariasi yaitu faktor-faktor yang berubah-ubah ataupun dapat diubah untuk tujuan penelitian. Variabel penelitian perlu ditentukan dan dijelaskan agar alur hubungan dua atau lebih variabel dalam penelitian dapat dicari dan dianalisis. Operasional dalam penelitian ini merupakan pendefinisian dari variabel-variabel penelitian, yaitu *syariah compliance* sebagai variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y.

**Tabel 3.1**  
**Variabel Penelitian**

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
<i>Syariah compliance</i> (X)	<i>Syariah compliance</i> adalah ketaatan lembaga keuangan syariah terhadap prinsip-prinsip syariah (Junusi, 2012)	1. Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan	Sutedi, 2009

Tabel 3.1-Lanjutan

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
		aturan syariah yang berlaku. 2. Produk bebas riba, maisir, gharar dan haram. 3. Lembaga keuangan syariah menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah. 4. Lembaga keuangan syariah mengelola zakat, infaq dan shadaqah sesuai ketentuan sya'i	Wardayati, 2018
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah adalah refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan (Rahmana, 2008)	1. Produk dan jasa sesuai dengan harapan nasabah. 2. Penilaian kecepatan pelayanan atau keramahan staf yang melayani nasabah.	Sukmawati, 2017
		3. Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan. 4. Ketersediaan nasabah untuk merekomendasi produk kepada teman, keluarganya dan	Nurlinda, 2011

**Tabel 3.1-Lanjutan**

Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
		Orang disekitarnya	

### 3.5 Skala Pengukuran

Untuk membantu dalam menganalisis data maka penelitian ini menggunakan teknik penentuan skor yaitu dengan menggunakan skala model likert. Skala likert digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam lima kategori sikap setuju, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (ST), Sangat Tidak Setuju (STS).

**Tabel 3.2**  
**Instrumen Skala Likert**

Keterangan	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang diteliti, dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Arikunto, 2010:77). Metode ini digunakan untuk mengetahui tanggapan dari nasabah di Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani serta karyawan Baitul Qiradh

Baiturrahman Baznas Madani. Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Metode ini ditujukan kepada nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani.

Jawaban responden yang dimaksudkan untuk mengelompokkan jenis-jenis jawaban yang diberikan oleh responden pada tiap-tiap item pertanyaan serta alternatif yang dipilih oleh responden. Pengelompokkan itu kemudian dijumlahkan dan dicari persentasenya sebagai berikut :  $P = \frac{F}{N} \times 100\%$  dimana P : Presentase, F : Jumlah Jawaban dan N : Jumlah Sampel.

Adapun skala yang dipakai adalah skala likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang suatu fenomena sosial yang telah terjadi, (Sugiono: 217). Dalam penelitian ini fenomena sosial yang ditetapkan oleh peneliti secara spesifik yang disebut dengan variabel penelitian. Dengan skala ini maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel dan indikator dari variabel akan menjadi titik tolak instrumen item-item yang berupa pertanyaan atau pernyataan.

## 2. *Interview* (wawancara)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan pada sipeneliti, (Mardalis: 64). Dalam pelaksanaannya wawancara yang dilakukan dalam penelitian

ini berdasarkan wawancara berstruktur yaitu wawancara yang dilakukan dengan terlebih membuat daftar pertanyaan dengan maksud agar pengumpulan data dapat lebih terarah kepada masalah, tujuan dan hipotesis penelitian, (Mardalis: 62). Teknik wawancara yang dilakukan dengan melalui wawancara tatap muka. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung dengan pihak-pihak yang dianggap mampu memberikan data atau informasi yang lebih terinci terhadap permasalahan yang diteliti.

### 3. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang paling alamiah dan paling banyak digunakan, tidak hanya dalam dunia keilmuan, tetapi juga dalam berbagai aktivitas kehidupan. Secara umum observasi berarti pengamatan, penglihatan. Sedangkan secara khusus, dalam dunia penelitian observasi adalah mengamati dan mendengar dalam rangka memahami, mencari jawaban, mencari bukti terhadap fenomenal sosial-keagamaan (perilaku, kejadian-kejadian, keadaan, benda, dan simbol-simbol tertentu). Selama beberapa waktu tanpa mempengaruhi fenomena yang diobservasi, dengan mencatat, merekam, memotret fenomena tersebut guna penemuan data analisis, (Suprayoga dan Tobroni, 2003:167). Teknik observasi yang penulis lakukan dengan mendatangi tepat penulis melakukan penelitian yaitu Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai kota Banda Aceh terkait penerapan *syariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah.

### 3.7 Metode Analisis Data

#### 3.7.1 Uji Instrumen

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur untuk mengetahui ketepatan sesuatu objek yang harus di ukur (Siregar, 2013). Pengujian kuesioner dilakukan dengan 30 responden, hal ini sesuai dengan pendapat Singarimbun dan Efendi (1995) yang menjelaskan bahwa uji coba kuesioner minimal dilakukan kepada 30 responden. Dengan jumlah tersebut, maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurva normal.

Uji validitas dilakukan pada setiap pertanyaan menggunakan program IBM SPSS Statistik 25 dengan melakukan perbandingan  $r$  hitung dan  $r$  tabel, yang apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen dikatakan valid dan apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Uji ini dilakukan lebih dahulu sebelum melakukan uji reliabilitas.

##### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat seberapa tingkat kepercayaan yang dapat diandalkan dalam instrumen tersebut (Walukow, mananeke dan sepang, 2014). Hal ini dapat dilakukan apabila suatu instrumen telah diakui valid, karena apabila instrumen tidak valid tidak perlu melakukan uji reliabilitas. Pengujian reabilitas menggunakan *cronbach alpha* menggunakan program *IBM SPSS Statistics 25*, yang apabila angka *cronbach*

*alpha* lebih besar dari nilai 0.6 maka instrumen dapat dikatakan *reliable*, begitupun sebaliknya.

### **3.8 Uji Asumsi Klasik**

Asumsi klasik merupakan pengujian sebelum melakukan analisis regresi berganda yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel tersebut menyimpang dari asumsi-asumsi klasik. Untuk memenuhi ketentuan, maka ada tiga asumsi yang harus terpenuhi. Asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas.

#### **3.8.1 Uji Normalitas**

Uji asumsi normalitas adalah suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui sebuah model regresi apakah variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Sesungguhnya model regresi yang baik adalah model yang distribusinya mendekati normal atau normal. Dasar pengambilan keputusan yakni memenuhi normalitas atau tidak (Ghozali, 2011).

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis grafik. Analisis grafik merupakan salah satu cara untuk melihat normalitas resi dual, yakni dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data dengan distribusi yang mendekati normal. Tetapi, jika hanya dengan melihat histogram dapat pula menyebabkan kebingungan maka dapat dilakukakn

metode lain yaitu dengan menggunakan *probability plot*. Metode ini akan membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal dasar pengambilan keputusan adalah dari analisis normal *probability plot* adalah sebagai berikut:

- a. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonalnya dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka hal tersebut menunjukkan pola distribusi tidak normal, sehingga model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Selanjutnya uji normalitas *Kolmogorov-smirnov* yaitu membandingkan data dengan distribusi normal dan baku. Jika signifikansi data di bawah 0.05 maka data yang diuji mempunyai perbedaan yang signifikan sehingga data tersebut dikatakan tidak normal.

### 3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut ghozali (2011), uji heteroskedastisitas adalah pengujian yang dilakukakn untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari resi dual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila *variance* dari resi dual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut dengan homoskedastisitas, jika berbeda maka disebut pula dengan



heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variable dependen (ZEPRET) dengan resi dualnya (SRESIT), dasar dari analisisnya sebagai berikut:

- a. Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola secara teratur maka hal tersebut dapat mengidentifikasi bahwa telah terjadinya heteroskedastisitas.
- b. Apabila terdapat pola yang tidak jelas, titik-titik menyebar secara acak atau dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadinya heteroskedastisitas.

### 3.9 Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana adalah untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas/independen (X) terhadap variabel terikat /dependen (Y). Uji regresi linear sederhana ini digunakan untuk menguji penerapan *syariah compliance* (X) terhadap kepuasan nasabah (Y). Untuk melakukan pengujian, maka peneliti menggunakan program SPSS versi 25 dan *Microsoft Excel* versi 2010, bentuk persamaannya:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel kepuasan nasabah

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

$X$  = Variabel penerapan *syariah compliance*

$e$  = Error

### 3.10 Pengujian Hipotesa

Menurut Sulaiman (2002: 136), pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel dependen dan independen. Sedangkan Sugiyono (2016: 96) mendefinisikan hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Mason dan Lind (1996: 372) mendefinisikan bahwa pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang didasarkan atas bukti sampel dan teori probabilitas yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis yang telah dibuat oleh peneliti merupakan pernyataan yang wajar sehingga bisa diterima (tidak ditolak) atau hipotesis tersebut tidak wajar sehingga ditolak. Hipotesis dibagi menjadi dua:

- a. Pertama, hipotesis nol ( $H_0$ ) Hipotesis nol adalah suatu pernyataan yang tidak ditolak jika data sampel tidak memberikan cukup bukti yang meyakinkan bahwa datanya adalah salah (Mason dan Lind, 1996: 372)
- b. Kedua, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) adalah suatu pernyataan yang diterima jika data populasi atau sampel memberikan bukti bahwa hipotesis nol adalah salah.

### 3.10.1 Uji Parsial (Uji-t)

Pada dasarnya uji-t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013: 178).

Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk menyatakan bahwa variabel penerapan *syariah compliance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah maka dari itu digunakan uji-t (Sugiyono, 2012). Hipotesa yang diajukan yaitu:

Ho:  $b_1 = 0$  Penerapan *syariah compliance* (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Banda Aceh.

Ha  $\neq b_1 \neq 0$  Penerapan *syariah compliance* (X) sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah (Y) Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani Banda Aceh.

### 3.10.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali dalam Sujarweni (2015:228), koefisien determinasi (*goodness of fit*), yang dinotasikan dengan  $R^2$  merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi. Determinasi ( $R^2$ ) mencerminkan kemampuan variabel dependen. Tujuan analisis ini adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai  $R^2$  menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi nilai  $R^2$

maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.



## **BAB EMPAT**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani**

##### **4.1.1 Sejarah BQ Baiturrahman**

Pada tanggal 8 Juli 1995 KSM BQ Baiturrahman di resmikan oleh Prof. Dr. Ing BJ Habibie di halaman depan mesjid raya Baiturrahman Banda Aceh sekaligus dengan 50 BQ lainnya di seluruh Aceh, sedangkan kegiatan operasional secara resmi baru di mulai tanggal 2 Oktober 1995, dengan modal Rp16.000.000, terdiri dari modal Mesjid Raya Baiturrahman Rp10.000.000, selebihnya dari pengusaha. Pada tanggal 7 Agustus 2001 KSM BQ Baiturrahman berbadan hukum dengan nomor: 367/BH/KDK/.1.9/2001 dengan nama koperasi syariah BQ Baiturrahman. Dalam operasinya BQ Baiturrahman Baznas Madani mengembangkan usaha jasa simpan pinjam. Adapun dalam pengelolaannya BQ Baiturrahman Baznas Madani mengadopsi pada sistem manajemen perbankan syariah yaitu yang beroperasi layaknya bank syariah dengan sistem bagi hasil, tidak menggunakan sistem suku bunga.

Dalam perkembangan sampai Desember 2004 Kopsyah BQ Baiturrahman telah berperan dan memberikan kontribusi kepada masyarakat pengusaha kecil bawah dalam rangka pemberdayaan ekonomi ummat dengan pemberian modal usaha, aset pada saat itu ± Rp350.000.000. Sampai kemudian bencana gempa dan tsunami menghantam Aceh, Kopsyah BQ Baiturrahman mengalami

kerugian sebesar Rp98.500.000, terdiri dari uang kas di brankas sebesar Rp10.850.000, inventaris kantor dan lebih 70% nasabah peminjam mengalami korban jiwa, akibatnya aktivitas kantor sempat fakum selama 2 bulan.

Alhamdulillah, tanggal 17 Maret 2005 BQ Baiturrahman sudah dapat beroperasional kembali berkat kerja keras manajemen untuk membangkitkan kembali kopsyah BQ Baiturrahman. Pasca Tsunami diresmikan kembali oleh Ibu Hj. Mufida Yusuf Kalla dihalaman Mesjid Raya Baiturrahman, setelah di bantu penguatan modal oleh BAZNAS (Badan Amil Zakat Nasional) sebesar Rp605.080.000, dan ini merupakan awal pertumbuhan sektor jasa keuangan dengan dukungan dari pemerintah dan LSM. Mereka antusias untuk menumbuhkan sektor tersebut khususnya Lembaga Keuangan Syariah.

Di tahun 2006 Kopsyah Baiturrahman telah membuka kantor cabang di Punge, Ulee Kareng dan Lingke (2 tahun berjalan kantor cabang Punge di marger dengan kantor Mesjid karena perluasan jalan di daerah tersebut). Tahun 2007 Kopsyah BQ Baiturrahman digantikan akte pendiriannya (karena akte ada yang hilang bersama Tsunami) dengan nama KSU Syariah Baiturrahman. Tahun 2009, KSU Syariah Baiturrahman sudah memiliki gedung sendiri berlokasi di jalan MR. M. Hasan desa Suka Damai Batoh dan di desa Ceurih Ulee Kareng, sedangkan kantor pusat tetap berkantor di Komplek Mesjid Raya Baiturrahman menara Utara.

#### 4.1.2 Visi dan Misi Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani

##### A. Visi

a. Menjadi BQ unggulan di Banda Aceh, memberikan pelayanan prima kepada ribuan nasabah dan juga menjadi pusat studi dan kajian keuangan mikro syariah di Aceh.

b. Memberdayakan Ekonomi Umat

##### B. Misi

a. Mengimplementasikan prinsip dasar syariah bagi keuangan mikro memperkuat usaha dari pengusaha mikro.

b. Menyediakan jasa keuangan yang berkelanjutan bagi 5000 nasabah.

c. Mencapai tingkat pengembalian pinjaman yang terbaik di antara BQ di Aceh.

d. Meningkatkan pemberian sumbangan amal (zakat, infaq, dan sadaqah) untuk membantu memenuhi kebutuhan para korban tsunami dan lainnya

##### C. Moto Perusahaan

- Kepercayaan dan Kebijakan

##### D. Kelembagaan

- Bentuk Hukum : Koperasi
- Akta Pendirian : 08 Juli 1995

- Pengesahan Menkop : No. 367/BH/KDK/1.9/2001  
Tanggal 07 Agustus 2001

#### **4.1.3 Struktur Pengurus BQ Baiturrahman Baznas Madani**

Baitul Qiradh Baiturrahman dalam kegiatan sehari-hari dilakukan oleh badan pengurus dan pengelola yang masing-masing mempunyai tugas dan tanggung jawab yang jelas, sesuai dengan AD (Anggaran Dasar) yang telah disahkan dalam rapat pendiri. Pengurus secara organisasi bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan Baitul Qiradh baik keluar maupun ke dalam dan mempertanggung jawabkan kepada pendiri dalam rapat anggota.

Pengurus berfungsi sebagai pengawas pelaksana dilapangan yang dilakukan oleh pengelola di bawah tanggung jawab manager umum yang ditunjuk. Manajer selaku penanggung jawab operasioanal telah secara rutin membuat laporan harian dan laporan bulanan yang diberikan kepada pengurus dan tembusannya dikirim ke Dinas Koperasi Provinsi dan Kabupaten.

Dari struktur BQ Baiturrahman Baznas Madani Masing-masing bagian ini memiliki tugas dan wewenangnya tersendiri, terkait dengan penanganannya yaitu melalui DPS (dewan pengawas syariah), Baitul Qiradh terdapat dewan pengawas yang mengawasi operasional produk-produk agar sesuai dengan prosedur yang telah dibuat. Selain itu dewan pengawas juga bertugas untuk melakukan pemeriksaan keseluruhan kantor cabang BQ Baiturrahman Baznas



Madani Suka Damai. Dewan Pengawas Syariah mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Mengawasi berjalannya operasionalnya baik sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah.
2. Membuat pernyataan secara berkala (biasanya setiap tahun) bahwa bank yang diawasinya telah berjalan sesuai dengan ketentuan syariah.
3. Meneliti dan membuat rekomendasi produk baru dari bank yang diawasinya.
4. Bertindak sebagai penyaring pertama sebelum sesuatu produk diteliti kembali dan difatwakan oleh Dewan Syariah Nasional.

#### **4.1.4 Tujuan BQ Baiturrahman Baznas Madani**

Baitul Qiradh didirikan dengan tujuan untuk meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan masyarakat melalui pembiayaan guna pengembangan usaha kecil, diantaranya adalah:

- a. Perdagangan
- b. *Home* Industri

Tabungan mudharabah dari BQ Baiturrahman Basnas Madani didasarkan pada prinsip mudharabah Al-Muthlaqah. Dengan prinsip ini tabungan nasabah diperlakukan sebagai investasi, dan nasabah sebagai pemilik dana memberi kebebasan penuh kepada BQ Baiturrahman Baznas Madani untuk mengelola investasi nasabah. Tabungan nasabah akan dimanfaatkan secara

produktif dalam investasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Keuntungan dari investasi ini akan dibagikan antara nasabah dan BQ sesuai porsi (nisbah) yang disepakati bersama sebelumnya.

Kegiatan usaha BQ Baiturrahman Baznas Madani yang telah dilakukan, antara lain:

- a. Simpanan Masyarakat
- b. Pembiayaan
- c. Pelatihan dan penanganan pengelolaan Baitul Qiradh

Pinjaman yang telah diberikan kepada anggota disesuaikan dengan kebutuhan usaha dan cadangan dana dari koperasi. Pembiayaan yang telah dilakukan untuk anggota rata-rata berkisar antara Rp500.000–Rp75.000.000 yang diangsur selama 6 bulan sampai dengan 3 tahun.

Manfaat dan kelebihan:

- a. Kemudahan setor dan tarik tunai *online* antara kantor Suka Damai dan kantor Mesjid Raya
- b. Bersedia menjemput setoran tabungan
- c. Tidak dikenakan biaya administrasi bulanan
- d. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan

#### **4.1.5 Produk-produk Dalam BQ Baiturrahman Baznas Madani**

##### **1. Produk Pembiayaan**

- a. Mudharabah

Akad kerja sama antar 2 pihak dimana pihak pertama (Shahibul Maal) menyediakan seluruh modal sedangkan pihak

kedua (Mudharib) adalah pengelola keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan didalam kontrak/akad berbentuk nisbah bagi hasil misalnya 70:30, 60:40 dan sebagainya. Sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal, apabila kerugian disebabkan karena kecurangan/kelalaian si pengelola, sipengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

b. Musyarakah

Akad kerja sama antara 2 pihak/lebih untuk suatu usaha tertentu dimana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

c. Murabahah

Menjual dengan harga asal ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati dan dibayar secara jatuh tempo.

d. *Ba'i Bitsaman Ajil*

Menjual dengan harga asal ditambah dengan margin keuntungan yang telah disepakati dan dibayar secara kredit.

e. *Qardhul Hasan*

Suatu pinjaman lunak yang diberikan atas dasar kewajiban sosial semata, dimana sipeminjam tidak dituntut untuk mengembalikan apapun kecuali modal pinjaman.

f. Ijarah

Perjanjian antara nasabah dan lembaga (Baitul Qiradh) atas pemindahan hak guna barang atau jasa melalui pembayaran

upah sewa tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.

## **2. Produk Tabungan/Simpanan**

### **a. Tabungan Mudharabah**

Jenis simpanan yang pengambilannya bisa dilakukan setiap saat pada saat jam buka layanan kas. Simpanan ini terbuka untuk umum/individu. Setoran awal minimal Rp10.000.

### **b. Tabungan Pendidikan**

Jenis simpanan yang diperuntukan bagi pelajar/mahasiswa yang berminat belajar menyisihkan sebagian uang sakunya untuk masa depan pendidikannya. Setoran awal minimal Rp10.000.

### **c. Tabungan *Idul Fitri***

Jenis simpanan untuk membantu persiapan kebutuhan dana di Hari Raya Idul Fitri yang sifat simpanannya berjangka minimal 1 (satu) tahun berjalan. Setoran awal minimal Rp25.000 setoran selanjutnya minimal Rp10.000.

### **d. Tabungan *Qurban***

Jenis simpanan untuk membantu persiapan menunaikan ibadah Qurban pada bulan Dzulhijjah yang sifat simpanannya berjangka minimal 1 (satu) tahun berjalan. Setoran awal minimal Rp50.000 setoran selanjutnya minimal Rp50.000.

e. Tabungan *Walimah*

Jenis simpanan untuk membantu persiapan pernikahan yang sifat simpanannya berjangka minimal 3 (tiga) bulan. Setoran awal minimal Rp10.000.

f. Tabungan Haji/Umrah

Jenis simpanan untuk membantu persiapan untuk menunaikan ibadah umrah atau ibadah haji yang sifatnya simpanan berjangka minimal 1 (satu) tahun berjalan. Setoran awal minimal Rp100.000 setoran selanjutnya minimal Rp10.000.

g. Tabungan Berjangka

Deposito Baiturrahman

Jangka waktu:

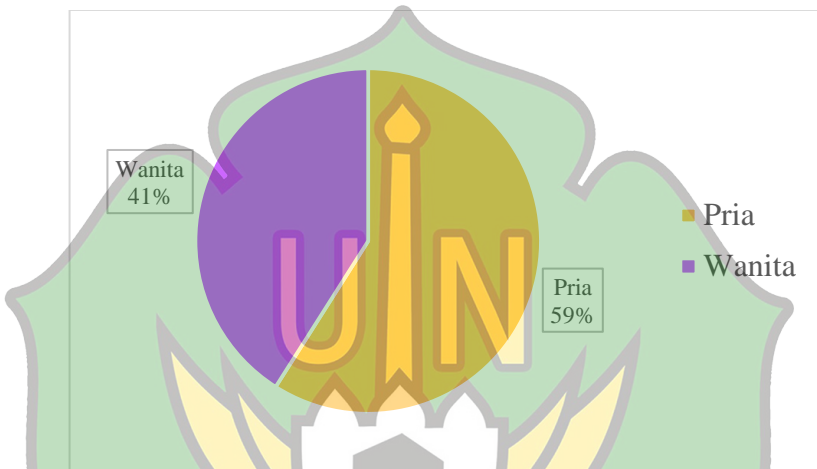
- 3 bulan
- 6 bulan
- 12 bulan

#### 4.1 Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini peneliti telah memperoleh data responden melalui penyebaran angket atau kuesioner. Peneliti memilih memaparkan deskripsi data responden melalui informasi jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan terakhir, penghasilan perbulan, lamanya responden menjadi nasabah dan jenis produk yang digunakan di BQ Baiturrahman Baznas Madani.

#### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini responden yang di ambil adalah nasabah yang bertransaksi di BQ Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh. Adapun responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 4.1



*Sumber data primer diolah (2019)*

**Gambar 4.1**

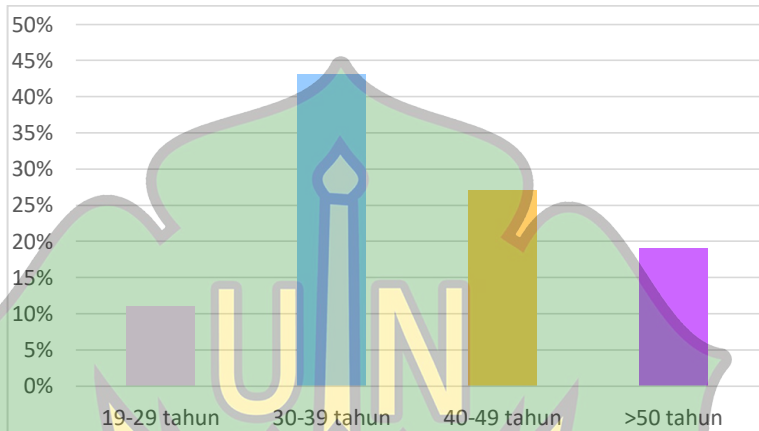
#### **Diagram Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan gambar 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas nasabah yang menjadi responden pada BQ Baiturrahman Baznas Madani adalah berasal dari kalangan pria yaitu sebanyak 58 orang atau 59%. Sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 40 orang atau 41%.

#### 4.2.2 Karakteristik responden berdasarkan umur

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan umur responden yang melakukan transaksi simpan-pinjam pada BQ

Baiturrahman Baznas Madani Kota Banda Aceh berdasarkan 4 kategori, yaitu 19-29 tahun, 30-39 tahun, 40-49 tahun dan >50 tahun. Adapun responden berdasarkan umur dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut:



Sumber data primer diolah (2019)

**Gambar 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Berdasarkan gambar 4.2 di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak menurut umur adalah nasabah yang berumur 30-39 tahun yaitu sebanyak 42 responden atau 43%, dan yang paling sedikit yaitu yang berumur 19-29 tahun sebanyak 11 responden atau 11%, sisanya yang berumur 40-49 tahun sebanyak 26 responden atau 27% dan yang berumur >50 tahun sebanyak 19 responden atau 19%.

### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam penelitian ini, peneliti membagi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menjadi 5 kategori, seperti pada gambar 4.3 berikut.



Sumber: Data primer diolah (2019)

**Gambar 4.3**

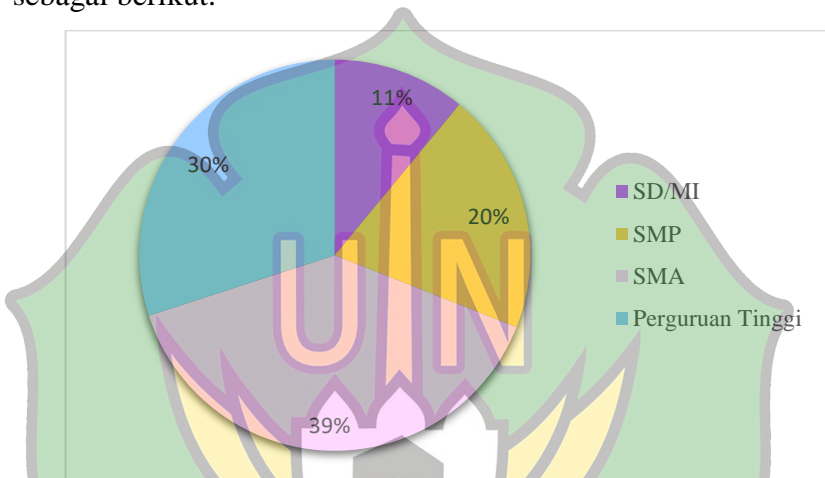
### **Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Berdasarkan gambar 4.3 terlihat bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang bekerja sebagai pedagang sebanyak 40 orang atau 41%. Sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 10 orang atau 10%, sisanya yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 29 orang atau 30%, yang bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 19 orang atau 19%, dan responden lainnya tidak ada.



#### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Peneliti membagi pendidikan terakhir responden menjadi 4 kategori yaitu, SD/MI, SMP, SMA, dan Perguruan Tinggi. Untuk lebih jelasnya, peneliti sudah merangkumnya dalam gambar 4.4 sebagai berikut.



Sumber: Data primer diolah (2019)

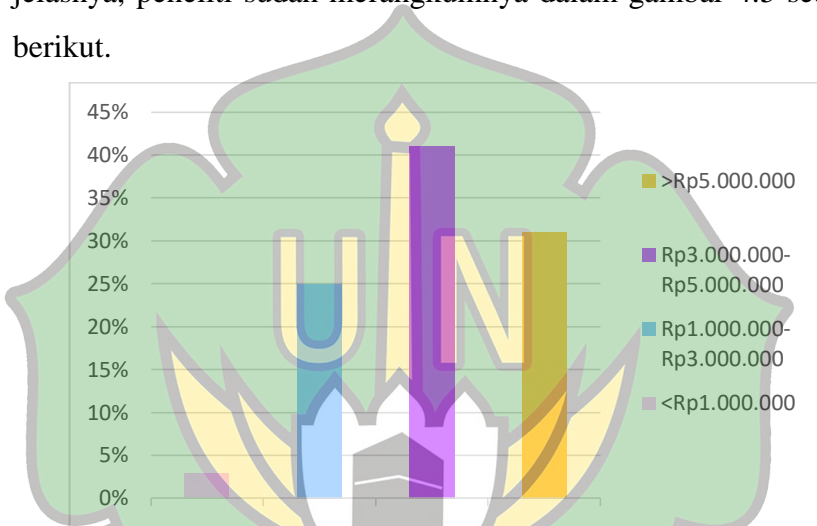
**Gambar 4.4**

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan gambar 4.4 dapat disimpulkan bahwa nasabah yang berpendidikan terakhir SMA adalah yang terbanyak menjadi responden penelitian, yaitu berjumlah 38 responden atau 39%. Sedangkan yang paling sedikit adalah yang berpendidikan SD/MI berjumlah 11 responden atau 11%, sisanya yang berpendidikan SMP berjumlah 20 responden atau 20%, dan Perguruan Tinggi berjumlah 29 responden atau 30%.

#### 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Peneliti membagi penghasilan perbulan responden menjadi 4 kategori yaitu, < Rp1.000.000, Rp1.000.000–Rp3.000.000, Rp3.000.000–Rp5.000.000 dan >Rp5.000.000. Untuk lebih jelasnya, peneliti sudah merangkumnya dalam gambar 4.5 sebagai berikut.



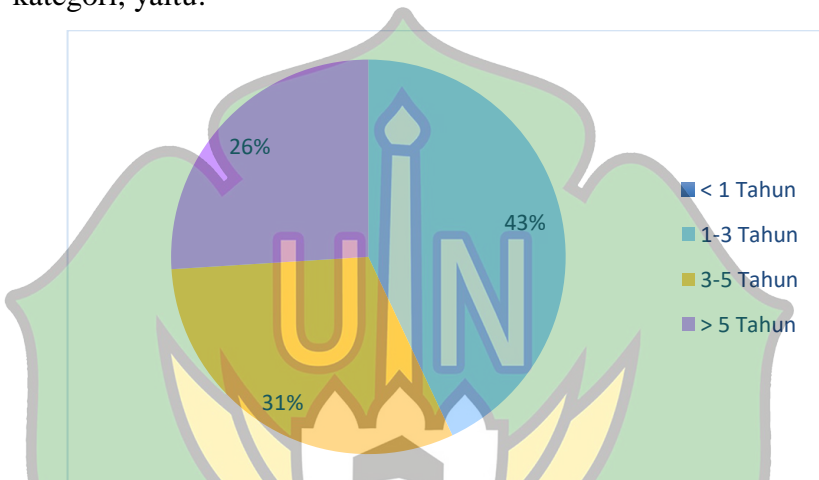
Sumber: Data primer diolah (2019)

**Gambar 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan**

Berdasarkan gambar 4.5 dapat disimpulkan bahwa nasabah yang berpenghasilan perbulan Rp3.000.000–Rp5.000.000 adalah yang terbanyak menjadi responden penelitian yaitu berjumlah 40 responden atau 41%. Sedangkan yang paling sedikit adalah yang berpenghasilan <Rp1.000.000 yaitu berjumlah 3 responden atau 3%. Sedangkan sisanya yang berpenghasilan Rp1.000.000–Rp3.000.000 berjumlah 25 responden atau 25%, dan yang berpenghasilan >Rp5.000.000 berjumlah 30 responden atau 31%.

#### 4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah

Untuk melihat karakteristik responden berdasarkan sudah berapa lama menjadi nasabah di BQ Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh, maka peneliti membagi menjadi 4 kategori, yaitu:



Sumber: Data primer yang diolah (2019)

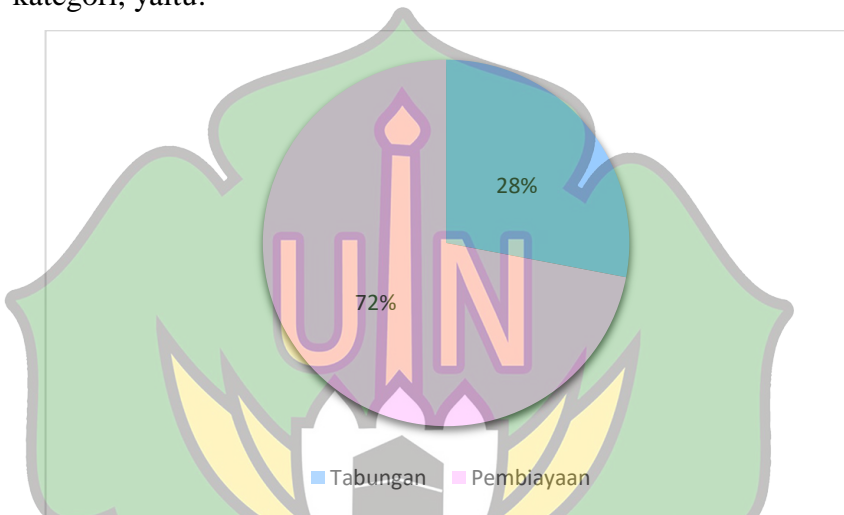
**Gambar 4.6**

#### **Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah.**

Berdasarkan tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak menjadi responden adalah yang sudah menjadi nasabah selama 1-3 tahun sebanyak 42 orang atau 43%. Sedangkan yang paling sedikit 26 orang atau 26% yang menjadi responden telah menjadi nasabah selama >5 tahun, sisanya yang sudah menjadi nasabah selama 3-5 tahun sebanyak 30 orang atau 31%, dan yang menjadi nasabah < 1 tahun tidak ada responden karena penelitian ini hanya meneliti nasabah yang melakukan simpan-pinjam di atas 1 tahun.

#### 4.2.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang Digunakan

Untuk melihat karakteristik responden berdasarkan jenis produk yang digunakan di BQ Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai Kota Banda Aceh, maka peneliti membagi menjadi 2 kategori, yaitu:



Sumber: Data primer diolah (2019)

**Gambar 4.7**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk Yang Digunakan**

Berdasarkan gambar 4.7 dapat disimpulkan bahwa jenis produk yang paling banyak digunakan adalah produk pembiayaan sebanyak 71 orang atau 72% karena kebanyakan dari nasabah Baitul Qiradh Baiturrahman Baznas Madani merupakan nasabah yang membutuhkan modal untuk mengembangkan usaha, dan sisanya 27 orang atau 28% menggunakan produk tabungan.

### 4.3 Analisis Deskriptif Variabel

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang diberikan kepada responden terdiri dari 19 butir pertanyaan. Pada variabel *syariah compliance* (X) terdapat 10 butir pernyataan dari 4 indikator, dan pada variabel kepuasan nasabah (Y) terdapat 9 butir pernyataan dari 4 indikator, berikut distribusi jawaban responden terhadap seluruh variabel X dan variabel Y.

#### 4.3.1 Deskriptif Variabel *Syariah Compliance*

Kepatuhan syariah (*Syariah compliance*) merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di lembaga keuangan 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 lembaga keuangan. Pada frekuensi pernyataan *syariah compliance* terdapat 4 indikator yang terdiri dari:

1. Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan aturan syariah yang berlaku.
2. Produk bebas riba, maisir, gharar dan haram.
3. Lembaga keuangan syariah mengelola zakat, infaq, dan shadaqah sesuai ketentuan syar'i.

4. Lembaga keuangan syariah menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah.

Dari ke empat indikator *syariah compliance* ini dijabarkan menjadi 10 pertanyaan yaitu akad sesuai syariah, murabahah dan mudharabah merupakan salah satu akad yang digunakan, produk dan layanan sesuai syariah, produk tabungan menggunakan akad mudharabah, prinsip bagi hasil, tidak ada riba, maisir, gharar dan haram, tidak ada bunga, memiliki zakat, infaq, dan shadaqah, dan amanah. Adapun pertanyaannya dijabarkan dalam tabel 4.1 berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Variabel *Syariah Compliance***

<b>Uraian Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>Mean</b>
(sc1) Akad yang digunakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah	-	-	14	49	35	4.21
(sc2) Murabahah dan mudharabah merupakan salah satu akad yang digunakan dalam penyaluran dana.	-	-	-	59	39	4.40
(sc3) Produk dan layanan yang diberikan sesuai dengan konsep Islam.	-	-	14	54	30	4.16
(sc4) Produk tabungan pada BQ menggunakan akad mudharabah.	-	-	15	51	32	4.17
(sc5) BQ mengutamakan prinsip bagi hasil.	-	4	21	54	19	3.90

(sc6) Produk tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar maupun haram.	-	5	27	50	16	3.79
(sc7) Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk pembiayaan atau tabungan.	-	-	40	49	9	3.68
(sc8) BQ dalam pengelolaannya juga memiliki zakat, infaq dan shadaqah.	-	-	35	55	8	3.72
(sc9) BQ menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah.	-	1	10	75	12	4.00
(sc10) BQ menyampaikan produk atau jasa secara benar sejak pertama kali.	-	4	6	79	9	3.94
<b>Rata-rata</b>						<b>3.99</b>

*Sumber: data primer diolah (2020)*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan sc1 rata-rata jawaban 4.21 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 49 orang. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa mayoritas responden setuju dengan pernyataan akad yang digunakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selanjutnya sebanyak 35 orang memilih jawaban sangat setuju dan sisanya 14 orang memilih jawaban netral. Pada pernyataan sc2 tentang murabahah dan mudharabah merupakan salah satu akad yang

digunakan dalam penyaluran dana, dapat di lihat bahwa rata-rata 4.40 yang berarti bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 59 orang, disusul dengan 39 orang memilih jawaban sangat setuju.

Pada pernyataan sc3 tentang produk dan layanan yang diberikan sesuai dengan konsep Islam rata-rata jawaban 4.16 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 54 orang, sedangkan sisanya sebanyak 30 orang memilih jawaban sangat setuju dan netral sebanyak 14 orang. Pada pernyataan sc4 tentang produk tabungan pada BQ menggunakan akad mudharabah rata-rata jawaban 4.17 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 51 orang, kemudian disusul 32 orang memilih jawaban sangat setuju dan sisanya 15 orang memilih jawaban netral. Pada pernyataan sc5 tentang BQ mengutamakan prinsip bagi hasil rata-rata jawaban 3.90 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 54 orang, sedangkan sisanya sebanyak 21 orang memilih jawaban netral, sangat setuju sebanyak 19 orang dan tidak setuju sebanyak 4 orang.

Pada pernyataan sc6 tentang produk tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar maupun haram rata-rata jawaban 3.79 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 50 orang, kemudian disusul 27 orang memilih jawaban netral dan sisanya 16



orang memilih jawaban sangat setuju dan sebanyak 5 orang memilih jawaban tidak setuju. Pada pernyataan sc7 tentang tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk pembiayaan atau tabungan rata-rata jawaban 3.68 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 49 orang, sedangkan sisanya sebanyak 40 orang memilih jawaban netral, dan sangat setuju sebanyak 9 orang. Pada pernyataan sc8 tentang BQ dalam pengelolaannya juga memiliki zakat, infaq dan shadaqah rata-rata jawaban 3.72 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 55 orang, kemudian disusul 35 orang memilih jawaban netral dan sisanya 9 orang memilih jawaban sangat setuju.

Pada pernyataan sc9 tentang BQ menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah rata-rata jawaban 4.00 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 75 orang, sedangkan sisanya sebanyak 12 orang memilih jawaban sangat setuju kemudian yang memilih jawaban netral sebanyak 10 orang, dan 1 orang memilih jawaban tidak setuju. Pada pernyataan sc10 tentang BQ menyampaikan produk atau jasa secara benar sejak pertama kali rata-rata jawaban 3.94 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 79 orang, sedangkan sisanya sebanyak 9 orang memilih jawaban sangat setuju, netral sebanyak 6 orang dan yang memilih

jawaban tidak setuju sebanyak 4 orang. Secara keseluruhan rata-rata 3.99 menunjukkan bahwa responden setuju dengan seluruh pernyataan pada variabel *syariah compliance*.

#### 4.3.2 Deskriptif Variabel Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan respon nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Definisi lain yaitu kepuasan nasabah merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melebihi dari harapan yang diinginkan oleh nasabah. Pada frekuensi pernyataan kepuasan nasabah terdapat 4 indikator yang terdiri dari:

1. Produk dan jasa sesuai dengan harapan nasabah
2. Penilaian kecepatan pelayanan atau keramahan staf yang melayani nasabah
3. Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan
4. Ketersediaan nasabah untuk merekomendasi produk kepada teman, keluarga dan orang disekitarnya.

Dari ke empat indikator kepuasan nasabah ini dijabarkan menjadi 9 pertanyaan yaitu produk dan jasa sesuai kebutuhan, dapat diandalkan, pelayanan cepat, kelengkapan fasilitas kantor, sopan dan ramah, sistem jemput bola, melakukan survei, menindaklanjuti keluhan, dan menyarankan kepada orang lain. Adapun pertanyaannya dijabarkan dalam tabel 4.2 berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah**

<b>Uraian Pernyataan</b>	<b>STS</b>	<b>TS</b>	<b>N</b>	<b>S</b>	<b>SS</b>	<b>Mean</b>
(kn1) Produk atau jasa yang ditawarkan pada BQ sesuai dengan kebutuhan dan harapan.	-	-	1	69	28	4.28
(kn2) BQ dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa nasabah	-	-	2	66	30	4.29
(kn3) Pegawai BQ memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah.	-	26	7	51	14	3.54
(kn4) Kelengkapan fasilitas kantor seperti kursi tunggu, form/slip setoran/pengambilan alat tulis dan tempat untuk menulis	-	10	8	69	11	3.83
(kn5) Pegawai BQ bersikap sopan dan ramah kepada nasabah.	-	-	2	87	9	4.67
(kn6) Sistem jemput bola memudahkan nasabah	-	-	2	66	30	4.29
(kn7) Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar nasabah	-	10	11	66	11	3.80
(kn8) BQ menindaklanjuti keluhan nasabah	-	7	8	76	7	3.85
(kn9) Saya menyarankan kepada orang lain untuk	-	4	14	74	6	3.84

menggunakan produk atau jasa BQ						
<b>Rata-rata</b>						<b>4.04</b>

*Sumber: data primer diolah (2020)*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa untuk pernyataan kn1 rata-rata jawaban 4.28 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 69 orang yang berarti bahwa responden setuju dengan pernyataan produk atau jasa yang ditawarkan pada BQ sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Selanjutnya sebanyak 28 orang memilih jawaban sangat setuju dan sisanya sebanyak 1 orang memilih jawaban netral. Pada pernyataan kn2 tentang BQ dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa nasabah, rata-rata jawaban 4.29 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 66 orang, kemudian sebanyak 30 orang memilih jawaban sangat setuju dan sisanya 2 orang memilih jawaban netral.

Pada pernyataan kn3 tentang pegawai BQ memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah, rata-rata jawaban 3.54 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 51 orang, kemudian sebanyak 26 orang memilih jawaban tidak setuju, sebanyak 14 orang memilih jawaban sangat setuju, sedangkan sisanya memilih jawaban netral sebanyak 7 orang. Pada pernyataan kn4 tentang kelengkapan fasilitas kantor seperti kursi tunggu, form/slip setoran/pengambilan alat tulis dan tempat untuk menulis,

dapat di lihat rata-rata jawaban 3.83 yang berarti bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 69 orang, lalu disusul 11 orang memilih jawaban sangat setuju, 10 orang memilih jawaban tidak setuju dan sisanya sebanyak 8 orang memilih jawaban netral.

Pada pernyataan kn5 tentang pegawai BQ bersikap sopan dan ramah kepada nasabah, rata-rata jawaban 4.67 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 87 orang, kemudian 9 orang memilih jawaban sangat setuju, sedangkan sisanya sebanyak 2 orang memilih jawaban netral. Pada pernyataan kn6 tentang sistem jemput bola memudahkan nasabah rata-rata jawaban 4.29 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 66 orang, kemudian 30 orang memilih jawaban sangat setuju dan sisanya sebanyak 2 orang memilih jawaban netral. Pada pernyataan kn7 tentang perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar nasabah rata-rata jawaban 3.80 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 66 orang, kemudian 11 orang memilih jawaban sangat setuju, yang memilih jawaban netral sebanyak 11 orang, sedangkan sisanya sebanyak 2 orang memilih jawaban tidak setuju.

Pada pernyataan kn8 tentang BQ menindaklanjuti keluhan nasabah, dapat di lihat rata-rata jawaban 3.85 yang berarti bahwa responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang

memilih jawaban setuju sebanyak 76 orang, lalu disusul 8 orang memilih jawaban netral, 7 orang memilih jawaban sangat setuju dan sisanya sebanyak 7 orang memilih jawaban tidak setuju. Pada pernyataan kn9 tentang menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa BQ, rata-rata jawaban 3.84 yang berarti responden setuju dengan pernyataan tersebut. Responden yang memilih jawaban setuju sebanyak 74 orang, kemudian sebanyak 14 orang memilih jawaban netral, sebanyak 6 orang memilih jawaban sangat setuju, sedangkan sisanya memilih jawaban tidak setuju sebanyak 4 orang. Secara keseluruhan rata-rata jawaban 4.04 menunjukkan bahwa responden setuju dengan seluruh pernyataan pada variabel kepuasan nasabah.

#### **4.4 Hasil Pengujian Data**

##### **4.4.1 Uji Validitas Instrumen**

Uji validitas merupakan alat ukur untuk mengetahui ketepatan sesuatu objek yang harus di ukur (Siregar, 2013). Pengujian Validitas data pada penelitian ini dilakukan secara statistic dengan menggunakan uji *Pearson Product-Moment Coeficient of correlation* dengan bantuan SPSS. Berdasarkan hasil tersebut dapat diperoleh *output* yang menunjukkan seluruh pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dengan tingkat signifikansi 5%.

Untuk mengetahui valid tidaknya suatu pernyataan dalam kuesioner dapat dilihat melalui perbandingan antara  $r$  hitung

dengan  $r$  tabel. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen dikatakan valid dan apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Hasil perbandingan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.3.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas**

Nomor Pertanyaan		Variabel	$R_{hitung}$	$R_{tabel}$	Keterangan
1	X1	X	0.363	0.198	Valid
2	X2		0.496	0.198	Valid
3	X3		0.517	0.198	Valid
4	X4		0.576	0.198	Valid
5	X5		0.574	0.198	Valid
6	X6		0.612	0.198	Valid
7	X7		0.473	0.198	Valid
8	X8		0.592	0.198	Valid
9	X9		0.468	0.198	Valid
10	X10		0.247	0.198	Valid
11	Y1	Y	0.334	0.198	Valid
12	Y2		0.269	0.198	Valid
13	Y3		0.726	0.198	Valid
14	Y4		0.530	0.198	Valid
15	Y5		0.414	0.198	Valid
16	Y6		0.269	0.198	Valid
17	Y7		0.667	0.198	Valid
18	Y8		0.679	0.198	Valid
19	Y9		0.564	0.198	Valid

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat di lihat seluruh pernyataan dari setiap variabel dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan jumlah responden ( $n$ ) sebanyak 98 orang. Maka seluruh butir pernyataan dalam kuesioner telah memenuhi uji validitas dan dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Dalam penelitian ini rumus untuk menghitung koefisien reliabilitas instrument dengan menggunakan *Alpha Crobach*. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuesioner dikatakan layak jika *Cronbach's Alpha*  $> 0.60$  dan dikatakan tidak reliabel jika *Cronbach's Alpha*  $< 0.60$ , seperti pada tabel 4.4

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Skala	Jumlah Item	Formula Alpha Cronback's	Keterangan
1	<i>Syariah Compliance</i>	10	0.655	Reliabel
2	Kepuasan Nasabah	9	0.644	Reliabel

*Sumber: Data primer diolah (2020)*

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa setiap pertanyaan-pertanyaan dalam instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai *Cronbach's Alpha*, nilai *Cronbach's Alpha* dari *syariah compliance* yaitu sebesar 0.655 dan nilai *Cronbach's Alpha* dari kepuasan nasabah yaitu sebesar 0.644 dan hasil setiap nilai komponen pertanyaan lebih besar dari 0.60, maka dinyatakan reliabel.



## 4.5 Uji Asumsi Klasik

### 4.5.1 Uji Normalitas

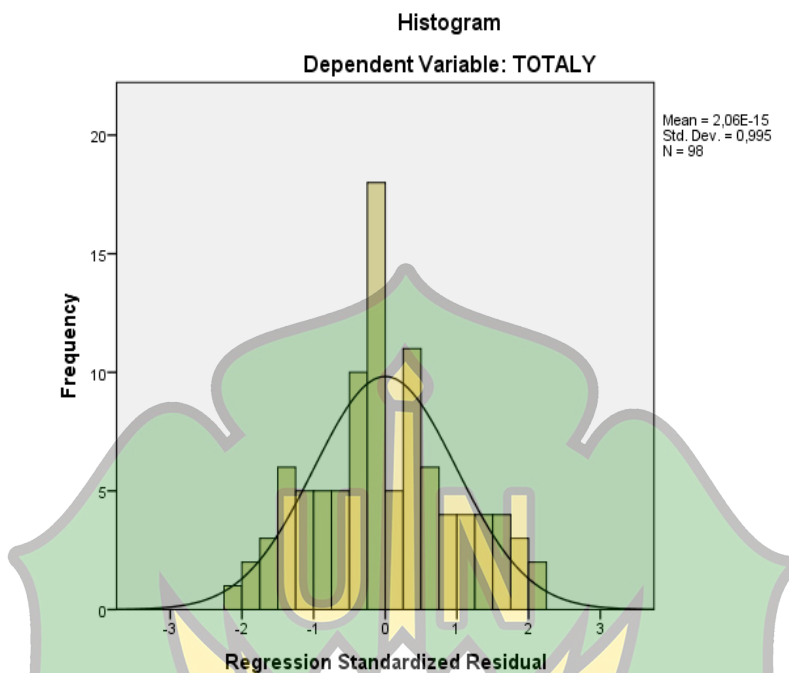
Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam variabel yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Hal ini berarti uji normalitas yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan apakah syarat sampel yang *representatif* terpenuhi atau tidak, sehingga dapat digeneralisasikan pada populasi (Hadi, 2000: 45). Uji normalitas ini menggunakan teknik *Kolmogorov Smirnov Test* yang dikatakan normal jika ( $P > 0.05$ ). Berdasarkan hasil uji normalitas variabel *syariah compliance* dengan kepuasan nasabah keduanya dikatakan normal karena  $.200 > 0.05$ , seperti pada tabel 4.5.

**Tabel 4.5**  
**Normalitas Variabel Penelitian**  
***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test***

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,83742204
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,065
	Negative	-,048
Test Statistic		,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

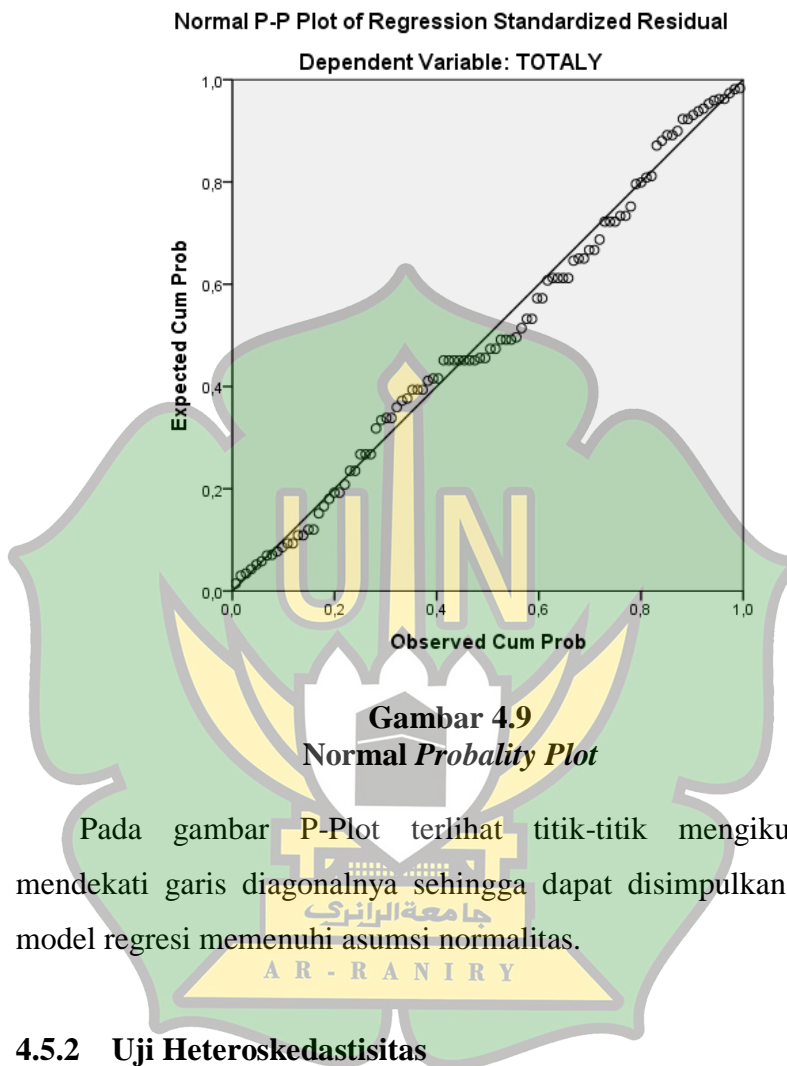
Sumber: data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dilihat bahwa nilai *Asymp, Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0.200. Artinya nilai ini lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.



**Gambar 4.8**  
**Hasil Uji Normalitas (Histogram)**

Berdasarkan tampilan grafik histogram tersebut dapat disimpulkan bahwa grafik histogram tampak mengikuti kurva normal, meskipun ada beberapa yang tampak keluar garis normal, namun secara umum distribusi data mengikuti kurva normal, maka dapat disimpulkan model berdistribusi normal. Jika dilihat dari grafik normal P-Plot sebagaimana disimpulkan pada gambar dibawah ini:

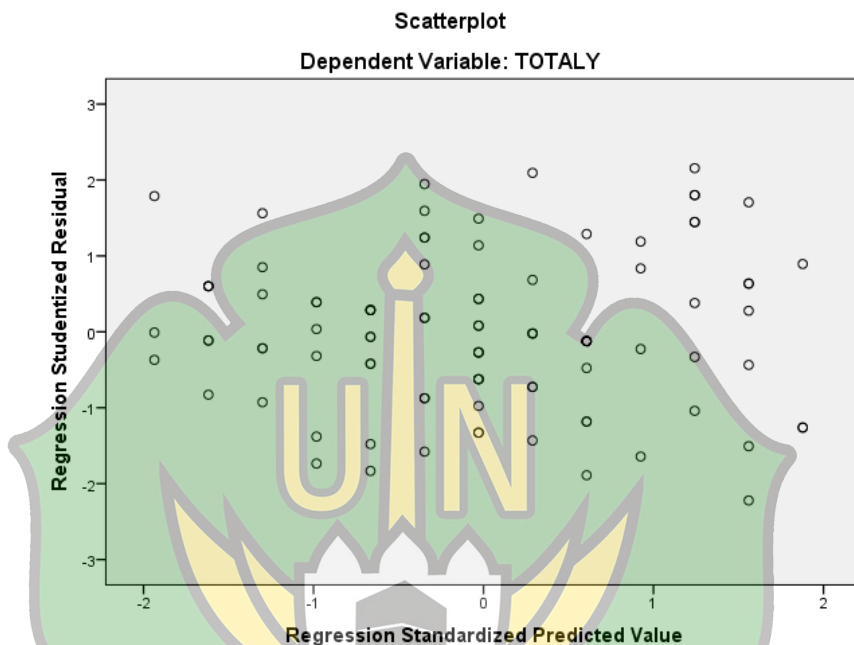


Pada gambar P-Plot terlihat titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### 4.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Untuk menentukan *heteroskedastisitas* dapat menggunakan grafik *scatterplot*, titik-titik yang terbentuk harus menyebar secara acak, tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, bila kondisi ini terpenuhi maka tidak terjadi *heteroskedastisitas* dan model regresi layak digunakan. Hasil uji *heteroskedastisitas*

dengan menggunakan grafik *scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 4.10**  
**Grafik *Scatterplot***

Dari grafik *scatterplot* di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala *heteroskedasitas* pada model regresi, sehingga data yang disajikan pada penelitian ini layak dan baik untuk diteliti.

#### 4.6 Hasil Pengujian Hipotesis

Pada penelitian ini menggunakan regresi sederhana karena hanya memiliki satu variabel bebas. Maka penelitian ini hanya melihat pengaruh pada uji t (parsial) tidak melihat pengaruh pada uji simultan, seperti pada tabel 4.6.

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji T Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24.153	3.701	6.525	.000
	<i>Syariah Compliance</i>	.200	.092	3.155	.002
			.307		

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.6 dapat ditulis persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + Bx \quad (4.1)$$

$$Y = 24.153 + 0.200X$$

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 24.153, artinya jika nilai variabel *syariah compliance* (X) adalah nol maka kepuasan nasabah (Y) sebesar 24.153%. Variabel *syariah compliance* memiliki nilai signifikansi 0.002, artinya apabila variabel *syariah compliance* meningkat sebesar satu satuan maka, minat nasabah bertambah sebesar 24.153, koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

#### 4.6.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2012), maka hasil perhitungan uji t dapat dilihat pada tabel 4.7.

**Tabel 4.7**  
**Uji Parsial (Uji t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	24.153	3.701	6.525	.000	
	<i>Syariah Compliance</i>	.200	.092	.307	3.155	.002

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa t hitung variabel *syariah compliance* adalah 3.155 dengan tingkat signifikan 0.000 dan nilai t tabel 1.660, maka t hitung lebih besar dari t tabel yaitu ( $3.155 > 1.660$ ) dan nilai signifikasinya adalah 0.002 lebih kecil dari 0.05. Maka  $H_0$  diterima, artinya secara parsial terdapat pengaruh antara penerapan *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah BQ Baiturrahman Baznas Madani Banda Aceh.

#### 4.7 Hasil Uji Determinasi R<sup>2</sup>

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol

dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai  $R^2$  yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hamper semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen (Ghozali, 2012). Adapun hasil uji  $R^2$  seperti pada tabel 4.8.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji  $R^2$**   
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.307 <sup>a</sup>	.094	.085	2.852

Sumber: Data primer diolah (2020)

Berdasarkan tabel 4.8 dapat dilihat bahwa *R Square* ( $R^2$ ) adalah 0.094 (94%) menunjukkan bahwa *syariah compliance* mampu menjelaskan kepuasan nasabah (Y) sebesar 94%. Sedangkan sisanya 6% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **4.8 Penerapan *Syariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah**

Dalam tata kelolaan sebuah perusahaan, kepatuhan (*compliance*) memiliki arti suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang telah diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Ada yang ruang lingkungnya internasional dan ada juga yang nasional.

*Syariah compliance* adalah ketaatan lembaga keuangan syariah terhadap prinsip-prinsip syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *syariah compliance* pada BQ Baiturrahman Baznas Madani Banda Aceh memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada uji validitas menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung keseluruhan indikator yang di uji bernilai positif dan lebih besar dari  $r$  tabel (0.198), sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap pernyataan dinyatakan valid.

Pada hasil uji realibilitas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari tiap variabel lebih besar dari 0.6 itu artinya kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut reliabel. Pada uji normalitas apabila tingkat signifikan 0.05 nilai *Asym.Sig (2-tailed)* lebih besar dari 0.05% berarti variabel residual berdistribusi normal. Pada tabel 4.5 diketahui nilai *Asym.Sig (2-tailed)* nya adalah sebesar 0.200 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal.

Pada analisis regresi linier sederhana didapati hasil sebagai berikut:  $a = 24.153$  merupakan nilai konstanta, jika nilai variabel *syariah compliance* (X) adalah nol maka kepuasan nasabah (Y) sebesar 24.153%,  $Bx = 3.701$  menunjukkan bahwa apabila variabel *syariah compliance* meningkat sebesar satu satuan maka, tingkat kepuasan nasabah bertambah sebesar 24.153, koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.



Semua variabel independen penelitian berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari uji t yang menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai signifikan 0.05 dan t hitung lebih besar dari t tabel. Variabel independen mempengaruhi *syariah compliance* sebesar 94% sedangkan 6% lainnya dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *syariah compliance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dapat dilihat pada uji hipotesis secara parsial (uji t) bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, dimana terdapat pengaruh antara *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah untuk menabung pada BQ Baiturrahman Baznas Madani Kota Banda Aceh.

Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yang mana juga menunjukkan adanya pengaruh *syariah compliance* terhadap kepuasan nasabah di BQ Baiturrahman Baznas Madani Suka Damai kota Banda Aceh.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

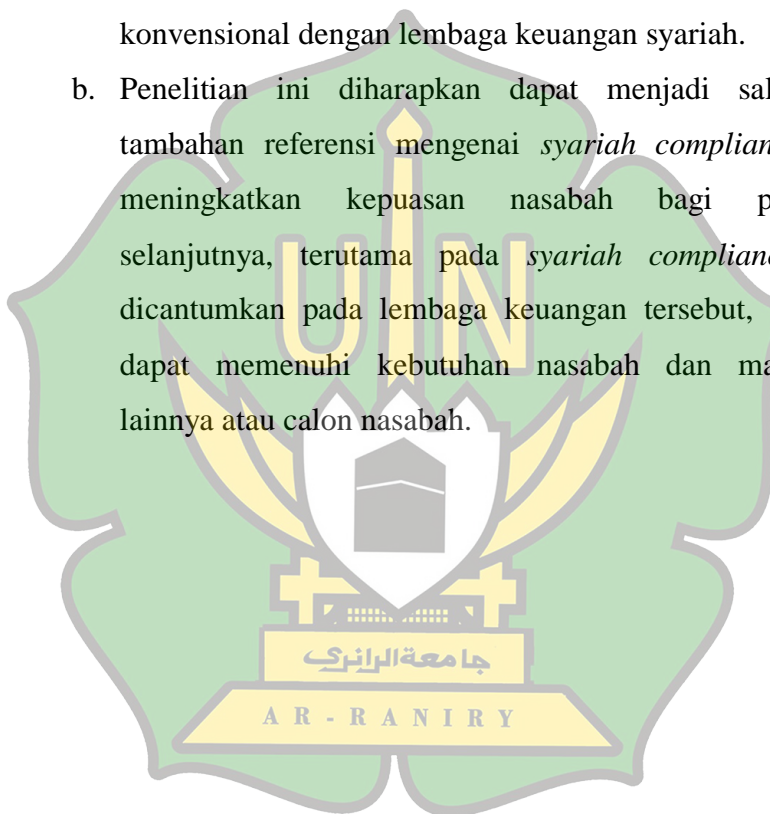
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai penerapan *syariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan melakukan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada nasabah BQ Baiturrahman Baznas Madani maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan antara *syariah compliance* dengan kepuasan nasabah BQ Baiturrahman Baznaz Madani Suka Damai Kota Banda Aceh. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t, dimana nilai uji t = 3.155  $\geq$  nilai t tabel = 1.660 dengan taraf signifikan 5%. Hubungan tersebut dipengaruhi oleh indikator *syariah compliance*. Begitu pula dengan koefisien determinasi dimana pengaruh *syariah compliance* berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah sebesar 94% sedangkan sisanya sebesar 6% dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar model penelitian ini.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Dalam rangka memperhatikan pengetahuan masyarakat diharapkan BQ Baiturrahman Baznas Madani bisa untuk terus memahami akan sistem yang dibangun dalam perusahaan tersebut sehingga masyarakat mampu memahami perbedaan antara lembaga keuangan konvensional dengan lembaga keuangan syariah.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi mengenai *syariah compliance* yang meningkatkan kepuasan nasabah bagi penelitian selanjutnya, terutama pada *syariah compliance* yang dicantumkan pada lembaga keuangan tersebut, sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan masyarakat lainnya atau calon nasabah.



**DAFTAR PUSTAKA**

*Al-Quran Dan Terjemahannya.*

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.

Aryani, Dwi dan Rosnita Febrina. (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisas, Fakultas Fisip Universitas Indonesia, Vol. 17, No.2.

Astika. (2017). *Pengaruh Strategi Pemasaran Berbasis Syariah terhadap Minat Konsumen Membeli Produk Pada Zoya Palembang*.

Aswami. (2014). *Konseptualisasi Teori Masalah Jurnal Filsafat dan Budaya Hukum*, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.

Awaluddin. (2011). *Manajemen Bank Syariah*. Makassar: Alauddin University Press.

Bungin, B. (2010). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Komunikasi Ekonomi Dan Kebijakan Public Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- . (2011). *Model Persamaan Struktural, Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos 19.0*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haniah, Ilhami. (2010). Pertanggungjawaban dewan pengurus syariah sebagai otoritas pengawas kepatuhan syariah. *Jurnal Mimbar Hukum*, Vol. 21 No. 3
- Indrawan, Rully dan Poppy Yaniawati. (2016). *Metode Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Junusi, El Rahman. (2003). Implementasi *Shari'ah Governance Serta Implikasinya Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank syariah*. *Conference Proceedings: Annual International Conference On Islamic Studies XII*.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Kencana: Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan dan Sula, Syakir, (2006). *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Khudori, Majid. (1999). *Teologi Keadilan Perspektif Islam*, Surabaya: Risalah Gusti.
- Mardalis. (2008). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Cet.X PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Marthon, Said Sa'ad. (2001). *Ekonomi Islam: di Tengah Krisis Ekonomi Global*, Jakarta: Zikrul Hakim.

- Misbach, Irwan. (2013). *Bank Syariah: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Kepercayaan* Makassar: Alauddin University Press.
- Muhammad. (2011). *Audit dan Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah*, UII Press, Yogyakarta.
- Noor, Ruslan Abdul Ghofur. (2013). *Konsep Distribusi Dalam Ekonomi Islam dan Format Keadilan Ekonomi di Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nurhisam, Luqman. (2013). *Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance) dalam Industri Keuangan Syariah*, Jurnal Hukum, Vol.23 No.1.
- Nurlinda, (2011). *Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen*, (Jurnal Forum Ilmiah Volume 10 Nomor 2).
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, Gramedia Pustaka Utama
- Rodoni, Ahmad dan Abdul Hamid. (2008). *Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Zikrul Hakim
- Siregar. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kencana: Jakarta
- Soemitra, Andri. (2011). *Audit Dan Pengawasan Syariah Pada Bank Syariah*, UII Press. Yogyakarta
- Solihin, Ahmad Ifham. (2010). *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka, Utama.

- Sugiyono. (2016). *Metodelogi Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati (2017). *Analisis Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Nasabah Pinjaman dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Nasabah* (Tesis, Magister, Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.
- Sumar'in (2013), *Ekonomi Islam, Sebuah Pendekatan Ekonomi Mikro Perspektif Islam* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sujarweni, V. Wiratna, (2015), *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sutedi, Adrian, (2009). *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tobroni, I. S. (2003). *Metodelogi Penelitian Sosial-Agama*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Walukow, A. L. P, Manake, L. dan Sepang, J. (2014). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Bentenan Center Sonder Minaharsa*. Jurnal EMBA, 2 (3).
- Wardayati, Siti Maria. *Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah* Jurnal Walisongo Vol. 19 No. 1

Sumber lain:

Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011  
tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umuml,  
dalam <http://www.bi.go.id>.

[www.business-law.binus.ac.id](http://www.business-law.binus.ac.id)

<https://Anangnugrahanto.Wordpress.com/2015/12/26/319/amp>.

Diakses 10 September 2019

Website Bank Indonesia Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan

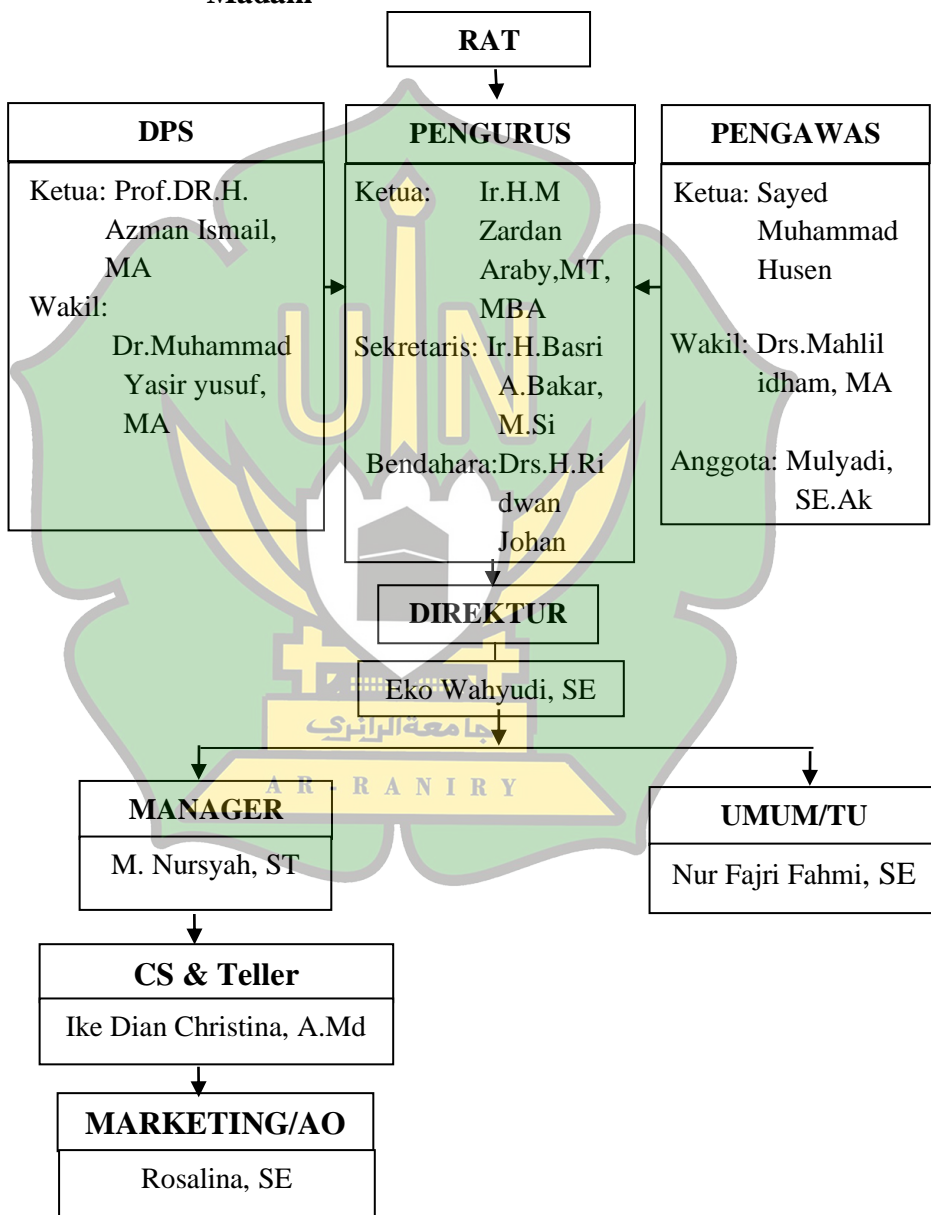




## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Struktur Organisasi BQ Baiturrahman Baznas

#### Madani



## Lampiran 2: Kuesioner Penelitian

### KUISIONER PENELITIAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

Kepada Yth. Nasabah Responden Baitul Qiradh Baiturrahman  
Baznaz Madani Suka Damai kota Banda Aceh

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa program studi Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, sedang mengadakan penelitian dengan kepentingan penyusunan skripsi dengan judul “*Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Baitul Qiradh Baiturrahman Suka Damai Kota Banda Aceh*”. Maka dalam pengumpulan data saya mohon Bapak/Ibu/Saudara/I bersedia membantu kelancaran penelitian dengan mengisi kuesioner ini sejujur-jujurnya dan sesuai kondisi yang sebenar-benarnya.

Terimakasih.



Peneliti,

Sefina Khairunnisa

## KUISIONER PENELITIAN

No. kuesioner:    (di isi peneliti)

### Data Responden

Berikan tanda *check list* (√) pada kolom yang tersedia

1. Nama : (boleh tidak di isi)
2. Jenis kelamin :  Laki-laki  Perempuan
3. Usia :  19-29 Tahun  30-39 Tahun  
 40-49 Tahun  ≥ 50
4. Pekerjaan :  Pedagang  Karyawan swasta  
 PNS  Lainnya  
 Wiraswasta,
5. Pendidikan :  SD/ MI  SMP  
 SMA  Perguruan Tinggi
6. Penghasilan perbulan :  ≤ Rp1.000.000  Rp1.000.000–  
Rp. 3.000.000  
 Rp3.000.000– Rp5.000.000  ≥ Rp5.000.000
7. Lama menjadi nasabah :  ≤ 1 tahun  4 – 5 tahun  
 1 – 3 tahun  ≥ 5 tahun

8. Jenis produk yang digunakan pada BQ:

- Tabungan  
 Pembiayaan

Petunjuk pengisian Kuisioner Mohon dibaca setiap pertanyaan dibawah ini berikan tanda *check list* (√) pada kolom yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, dengan keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

**Kepatuhan Syariah (*syariah compliance*)**

NO	Pernyataan	ST	S	N	TS	STS
1	Akad yang digunakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah					
2	Murabahah dan mudharabah merupakan salah satu akad yang digunakan dalam penyaluran dana.					
3	Produk dan layanan yang diberikan sesuai dengan konsep Islam.					
4	Produk tabungan pada BQ menggunakan akad mudharabah.					
5	BQ mengutamakan prinsip bagi hasil.					
6	Produk tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar maupun haram.					
7	Tidak ada bunga yang					

	diambil atau diberikan pada produk pembiayaan atau tabungan.					
8	BQ dalam pengelolaannya juga memiliki zakat, infaq dan shadaqah.					
9	BQ menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah.					
10	BQ menyampaikan produk atau jasa secara benar sejak pertama kali.					

### Kepuasan Nasabah

NO	Pernyataan	ST	S	N	TS	STS
1	Produk atau jasa yang ditawarkan pada BQ sesuai dengan kebutuhan dan harapan.					
2	BQ dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa nasabah.					
3	Pegawai BQ memberikan pelayanan secara cepat kepada nasabah.					
4	Kelengkapan fasilitas kantor seperti kursi tunggu, form/slip setoran/pengambilan alat tulis dan tempat untuk menulis					
5	Pegawai BQ bersikap sopan dan ramah kepada nasabah.					
6	Sistem jemput bola memudahkan nasabah.					
7	Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar					

	nasabah.					
8	BQ menindaklanjuti keluhan nasabah.					
9	Saya menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa BQ.					

### Lampiran 3: Jawaban Responden

#### 1. Variabel Syariah Compliance

Responden	sc1	sc2	sc3	sc4	sc5	sc6	sc7	sc8	sc9	sc10	totalsc
1	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	39
2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	42
3	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	37
4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	36
5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	45
6	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
7	5	5	5	3	4	4	4	4	3	2	39
8	4	5	4	5	4	4	4	4	2	4	40
9	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	44
10	4	4	5	5	5	4	3	5	3	2	40
11	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	45
12	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	43
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
14	5	5	5	3	4	4	3	3	3	3	38
15	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
16	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	42
17	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	40
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
19	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
20	5	5	5	3	4	5	3	3	4	4	41
21	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	38
22	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	35
23	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	44
24	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	41



61	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	39
62	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	39
63	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
64	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	37
65	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	41
66	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	40
67	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
68	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
69	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	39
70	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	36
71	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
72	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
73	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	45
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
75	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
76	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
77	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	37
78	4	5	5	3	2	3	4	4	4	4	38
79	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	35
80	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
81	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	41
82	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	34
83	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35
84	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
85	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	45
86	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	46
87	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	40
88	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
89	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
90	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	39
91	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	45
92	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	37
93	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	36
94	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
95	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	44
96	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	35







68	5	5	4	4	4	5	4	4	4	39
69	4	5	2	3	4	5	3	2	3	31
70	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	5	5	4	4	4	5	4	4	4	39
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
75	5	4	4	4	4	4	5	4	4	38
76	4	5	3	3	5	5	4	4	3	36
77	4	5	2	3	4	5	3	2	3	31
78	5	4	3	4	4	4	2	2	2	30
79	5	5	3	2	4	5	2	4	4	34
80	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
81	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
82	5	5	4	4	4	5	4	4	4	39
83	4	4	2	2	4	4	4	4	4	32
84	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34
85	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
86	5	5	5	4	4	5	4	4	4	40
87	4	4	2	2	4	4	4	4	4	32
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
90	5	5	2	2	4	5	2	4	4	33
91	4	5	2	3	4	5	3	2	3	31
92	4	4	4	3	3	4	4	4	4	34
93	4	4	2	2	4	4	4	4	4	32
94	4	4	2	5	4	4	4	4	4	35
95	4	4	5	5	5	4	5	5	5	42
96	4	4	2	4	4	4	4	4	4	34
97	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
98	5	5	2	2	4	5	2	4	4	33

## Lampiran 4: Uji Validitas

### 1. Variabel Syariah Compliance

Correlations											
	SC1	SC2	SC3	SC4	SC5	SC6	SC7	SC8	SC9	SC10	TOTALX
SC1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 ,329** 98	,232* ,021 98	,031 ,764 98	,326** ,001 98	,167 ,101 98	-,128 ,208 98	-,056 ,586 98	-,059 ,565 98	-,160 ,115 98	,363** ,000 98
SC2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,329** ,001 98	1 ,496** ,000 98	,101 ,324 98	,166 ,101 98	,145 ,156 98	,110 ,281 98	,164 ,106 98	,121 ,234 98	,000 ,997 98	,496** ,000 98
SC3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,232* ,021 98	,496** ,000 98	1 ,259** ,010 98	,103 ,313 98	,163 ,110 98	,111 ,277 98	,252* ,012 98	,161 ,113 98	-,138 ,174 98	,517** ,000 98
SC4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,031 ,764 98	,101 ,324 98	,259** ,010 98	1 ,482** ,000 98	,348** ,000 98	,009 ,929 98	,245* ,015 98	,148 ,147 98	,078 ,446 98	,576** ,000 98
SC5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,326** ,001 98	,166 ,101 98	,103 ,313 98	,482** ,000 98	1 ,474** ,000 98	-,025 ,807 98	,073 ,473 98	-,079 ,437 98	,012 ,907 98	,574** ,000 98

SC6	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed)	,167 ,101 98	,145 ,156 98	,163 ,110 98	,348** ,000 98	,474** ,000 98	1 ,193 98	,133 ,076 98	,180 ,315 98	,103 ,657 98	,045 ,000 98	,612** ,000 98
SC7	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed)	- ,128 ,208 98	,110 ,281 98	,111 ,277 98	,009 ,929 98	- ,025 ,807 98	,133 ,193 98	1 ,000 98	,816** ,001 98	,345** ,335 98	,098 ,000 98	,473** ,000 98
SC8	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed)	- ,056 ,586 98	,164 ,106 98	,252* ,012 98	,245* ,015 98	,073 ,473 98	,180 ,076 98	,816** ,000 98	1 ,000 98	,362** ,911 98	-,011 ,000 98	,592** ,000 98
SC9	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed)	- ,059 ,565 98	,121 ,234 98	,161 ,113 98	,148 ,147 98	- ,079 ,437 98	,103 ,315 98	,345** ,001 98	,362** ,000 98	1 ,000 98	,495* ,000 98	,468** ,000 98
SC10	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed)	- ,160 ,115 98	,000 ,997 98	- ,138 ,174 98	,078 ,446 98	,012 ,907 98	,045 ,657 98	,098 ,335 98	- ,011 ,911 98	,495** ,000 98	1 ,000 98	,247* ,014 98
TOTALX	Pearson Correlati on Sig. (2- tailed)	,363** ,000 98	,496** ,000 98	,517** ,000 98	,576** ,000 98	,574** ,000 98	,612** ,000 98	,473** ,000 98	,592** ,000 98	,468** ,000 98	,247* ,014 98	1 98



KN6	Pearson Correlation	,628*	1,000**	-,043	-,249*	,063	1	-,169	-,121	-,121	-,269*
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,675	,013	,538		,097	,237	,235	,007
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
KN7	Pearson Correlation	-,099	-,169	,409**	,431**	,261**	-,169	1	,534**	,449**	,667*
	Sig. (2-tailed)	,333	,097	,000	,000	,010	,097		,000	,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
KN8	Pearson Correlation	-,025	-,121	,380**	,263**	,299**	-,121	,534**	1	,746**	,679*
	Sig. (2-tailed)	,809	,237	,000	,009	,003	,237	,000		,000	,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
KN9	Pearson Correlation	-,059	-,121	,248*	,190	,114	-,121	,449**	,746**	1	,564*
	Sig. (2-tailed)	,562	,235	,014	,061	,262	,235	,000	,000		,000
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98
TOTAL LY	Pearson Correlation	,334*	,269*	,726**	,530**	,414**	,269*	,667**	,679**	,564**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,007	,000	,000	,000	,007	,000	,000	,000	
	N	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Lampiran 5: Uji Realibilitas

### 1. Variabel *Syariah Compliance*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,655	10

### 2. Variabel Kepuasan Nasabah

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,644	9

## Lampiran 6: Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,83742204
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,065
	Negative	-,048
Test Statistic		,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

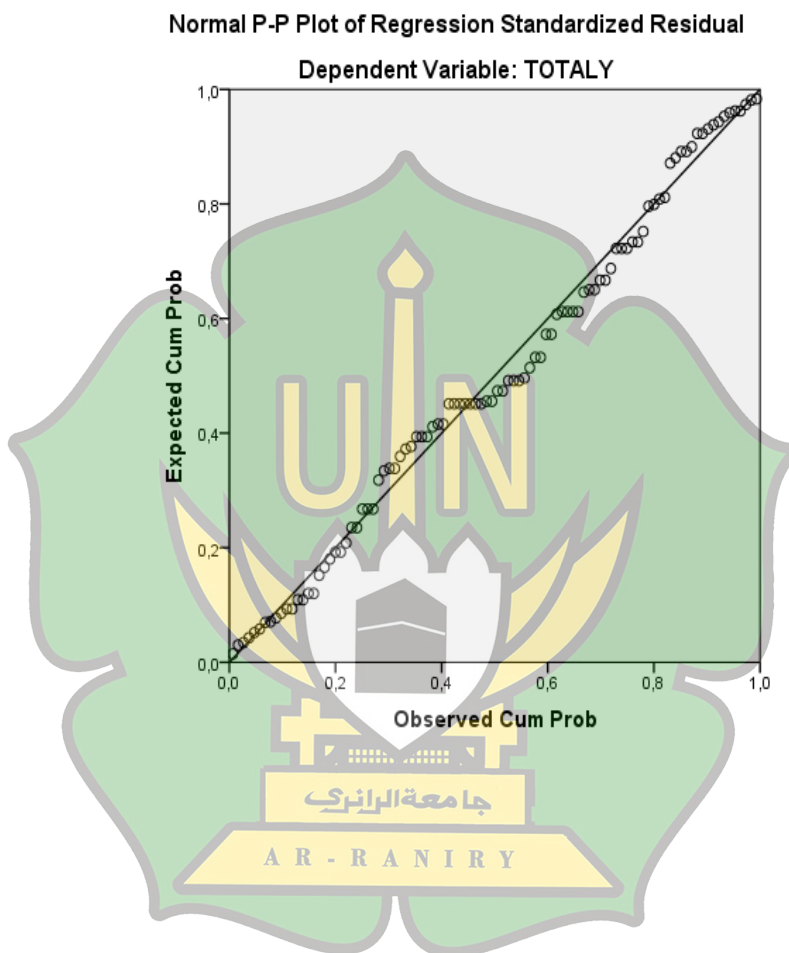
a. Test distribution is Normal.

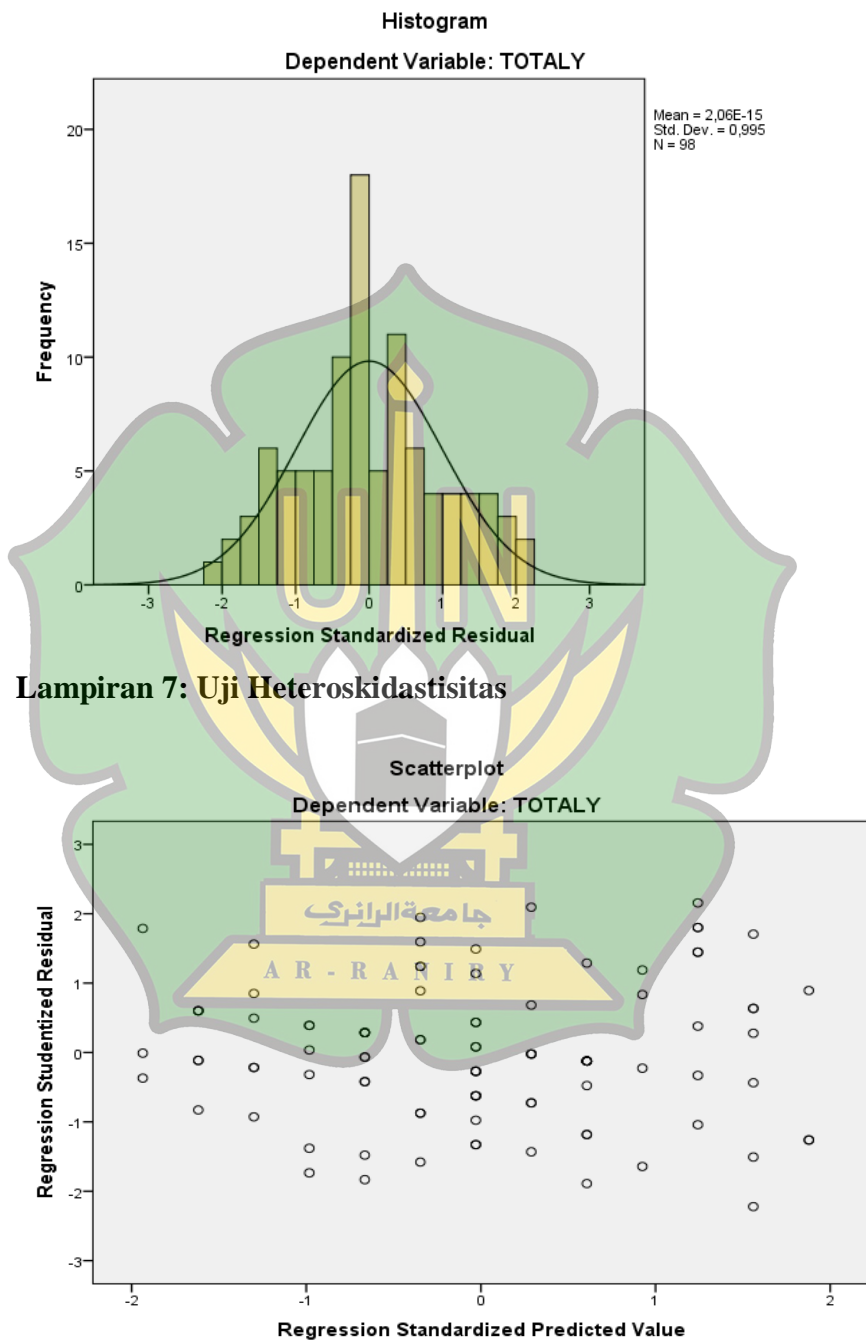
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



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





### Lampiran 8: Analisis Regresi Linear Sederhana

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24,153	3,701		6,525	,000
TOTALX	,290	,092	,307	3,155	,002

a. Dependent Variable: TOTALLY

### Lampiran 9: Hasil Uji Parsial (Uji T)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24,153	3,701		6,525	,000
TOTALX	,290	,092	,307	3,155	,002

a. Dependent Variable: TOTALLY

### Lampiran 10: Hasil Uji Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,307 <sup>a</sup>	,094	,085	2,852

a. Predictors: (Constant), TOTALX

b. Dependent Variable: TOTALLY

## Lampiran 11: Nilai r Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	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
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790

28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079

61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
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

<b>94</b>	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
<b>95</b>	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
<b>96</b>	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
<b>97</b>	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
<b>98</b>	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
<b>99</b>	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
<b>100</b>	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

### Lampiran 12: Nilai t Tabel

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>
<b>1</b>	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674
<b>2</b>	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484
<b>3</b>	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091
<b>4</b>	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409
<b>5</b>	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214
<b>6</b>	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743
<b>7</b>	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948
<b>8</b>	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539
<b>9</b>	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984
<b>10</b>	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927
<b>11</b>	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581
<b>12</b>	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454
<b>13</b>	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228
<b>14</b>	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684
<b>15</b>	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671
<b>16</b>	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078
<b>17</b>	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823
<b>18</b>	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844
<b>19</b>	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093
<b>20</b>	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534
<b>21</b>	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136

22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182



<b>54</b>	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998
<b>55</b>	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822
<b>56</b>	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651
<b>57</b>	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487
<b>58</b>	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329
<b>59</b>	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176
<b>60</b>	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028
<b>61</b>	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886
<b>62</b>	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748
<b>63</b>	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615
<b>64</b>	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485
<b>65</b>	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360
<b>66</b>	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239
<b>67</b>	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122
<b>68</b>	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008
<b>69</b>	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898
<b>70</b>	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790
<b>71</b>	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686
<b>72</b>	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585
<b>73</b>	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487
<b>74</b>	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391
<b>75</b>	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298
<b>76</b>	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208
<b>77</b>	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120
<b>78</b>	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034
<b>79</b>	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950
<b>80</b>	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869
<b>81</b>	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790
<b>82</b>	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712
<b>83</b>	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637
<b>84</b>	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563
<b>85</b>	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491

<b>86</b>	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421
<b>87</b>	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353
<b>88</b>	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286
<b>89</b>	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220
<b>90</b>	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157
<b>91</b>	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094
<b>92</b>	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033
<b>93</b>	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973
<b>94</b>	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915
<b>95</b>	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858
<b>96</b>	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802
<b>97</b>	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747
<b>98</b>	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693
<b>99</b>	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641
<b>100</b>	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589

