



Pengaruh *Sharia Compliance* dan Citra BMT Terhadap Kepuasan Anggota Baitul Mal Wat Tamwil (Studi Kasus Di BMT Arta Bina Serang)

Maliatul Husna¹, Muhamad Rizal Kurnia^{2*}

maliatulhusna@gmail.com¹, rizalkurnia11@gmail.com^{2*}

Program Studi Ekonomi Syariah

Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Received: 03 01 2022. Revised: 17 01 2022. Accepted: 09 02 2022.

Abstract : This study aims to analyze the effect of Sharia Compliance and BMT Image on the satisfaction of BMT Arta Bina Serang members. This research is quantitative descriptive. The population in this study were members of BMT Arta Bina Serang as many as 105 respondents. Sampling used is nonprobability sampling with the technique taken is saturated sampling (census). The researcher gave questionnaires to the respondents and processed the data using the SPSS Version 26 application. The results of this study showed that partially the independent variable had a positive and significant effect on the dependent variable. This is evidenced by the t-count value of Sharia Compliance (X1) of 2,735 which is greater than t table of 1.983038 with a significance probability value of $0.004 < 0.05$, meaning that the Shariah Compliance variable partially has a positive and significant effect on member satisfaction. While the t-count value of BMT Image (X2) is 10.104 which is greater than t table 1.983038 with a significance probability value of $0.007 < 0.05$, meaning that the BMT Image variable partially has a positive and significant effect on member satisfaction. Based on the test of the coefficient of determination (R²) the effect given by the independent variable on the dependent variable is 0.842. This shows that the influence of variables X1 and X2 simultaneously on variable Y is 84.2%, while the remaining 15.8% is influenced by other variables that are not included in this research model.

Keywords : Sharia Compliance, BMT Image, BMT Member Satisfaction.

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Sharia Compliance dan Citra BMT terhadap kepuasan anggota BMT Arta Bina Serang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota BMT Arta Bina Serang yaitu sebanyak 105 responden. Pengambilan sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan teknik yang diambil adalah sampling jenuh (sensus). Peneliti memberikan kuesioner kepada responden dan mengolah data menggunakan aplikasi SPSS Versi 26. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung Sharia Compliance (X1) sebesar 2.735 yang lebih besar dari t tabel 1,983038 dengan nilai probabilitas signifikansi $0.004 < 0.05$, artinya variabel Shariah Compliance secara parsial berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan anggota. Sedangkan nilai t hitung Citra BMT (X2) sebesar 10.104 yang lebih besar dari t tabel 1,983038 dengan nilai probabilitas signifikansi $0.007 < 0.05$, artinya variabel Citra BMT secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Berdasarkan uji nilai koefisien determinasi (R²) pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0,842. Ini menunjukkan pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap variabel Y sebesar 84,2%, sedangkan sisanya 15,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: *Sharia compliance*, Citra BMT, Kepuasan anggota BMT.

PENDAHULUAN

Berdasarkan data dari Kemenkop UKM, hingga akhir bulan Desember 2019, Kementrian Koperasi dan UKM mencatat jumlah BMT diseluruh Indonesia sebanyak 4.046 unit atau 3,29% dari total BMT secara nasional sebanyak 123.048 unit (Nuryanto, 2020). Perkembangan ini di nilai sebagai prestasi yang cukup baik, jika didukung oleh cerminan operasional BMT yang memegang teguh prinsip-prinsip syariah. Fakta yang terjadi, masyarakat muslim tentu sudah mengetahui pemahaman tentang keharaman sistem ribawi yang ada pada lembaga keuangan mikro konvensional, tetapi masih memendam keraguan untuk beralih ke BMT. Alasan masyarakat dalam hal ini tentu sangat beragam salah satunya masih menganggap operasional kegiatannya sama saja hanya berbeda pada nama dan akadnya saja.

Dalam prakteknya saat ini masih ada beberapa BMT yang menyalahi prinsip-prinsip syariah, baik itu dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana dengan aturan- aturan yang sesuai dengan syariah. Misalnya produk *murabahah* yang bisa digunakan untuk jual beli dengan sistem pemberian uang kepada anggota tanpa kontrol atas barang yang sudah dibeli tersebut oleh pihak BMT. Kemudian contoh lain dalam produk *murabahah* dalam prakteknya biasanya pihak BMT jika sudah memberikan pembiayaan tidak mengontrol hasil dari usaha tersebut, bahkan ada beberapa BMT yang tidak peduli pada pihak *mudharib* jika mengalami kerugian. Seharusnya jika sesuai dengan aturan syariah dalam akad *mudharabah* harusnya yang dibagi adalah hasil dari usaha tersebut dan seandainya terjadi kerugian, maka yang menanggung kerugian adalah pihak *sohibul mal* atau pemilik harta, kecuali jika kerugian tersebut disebabkan oleh kelalaian *mudharib*.

BMT Arta Bina sebagai salah satu lembaga keuangan non bank yang berjalan berdasarkan prinsip syariah dapat memberikan sarana simpan pinjam bagi masyarakat di wilayah Kota Serang. Dengan demikian masyarakat dapat terbantu untuk memenuhi

kebutuhan perekonomiannya. Dalam peran operasionalnya, BMT Arta Bina menyalurkan pembiayaan yang diperuntukan bagi sektor Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM), terutama disektor perdagangan dan jasa. Anggota menjadi bagian penting dalam keberlangsungan BMT di masyarakat, keanggotaan BMT kebanyakan bersumber dari kalangan masyarakat menengah ke bawah. Dalam beroperasi, BMT harus berjalan sesuai dengan karakter dan kebutuhan anggota agar nantinya dapat menimbulkan kepuasan yang tinggi dari anggota terhadap BMT.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak BMT Arta Bina (Maharani, 2021), bahwa BMT Arta Bina mempunyai dua produk yaitu: produk simpanan dan produk pembiayaan. Namun dari kedua jenis produk tersebut, yang sudah menggunakan akad yang sesuai dengan prinsip syariah secara keseluruhan yaitu pada produk pembiayaan dengan menggunakan akad *mudharabah*. Sedangkan produk simpanan dalam perhitungannya belum sepenuhnya menggunakan prinsip syariah. Pembagian bagi hasil yang dilakukan oleh BMT Arta Bina sebesar 60% dan untuk anggota sebesar 40%. Seharusnya, BMT Arta Bina dapat melakukan kegiatan usahanya berdasarkan jati diri dan pola koperasi syariah secara professional sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada anggota dan masyarakat di sekitarnya.

Kepuasan adalah suatu kondisi terpenuhinya keinginan dan harapan. Suatu pelayanan yang diberikan dikatakan memuaskan jika layanan tersebut dapat mencapai harapan seseorang. Tolak ukur kepuasan menjadi faktor penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak efektif dan tidak efisien maka yang terjadi adalah ketidakpuasanlah yang dirasakan oleh anggota. Mengembangkan pelayanan menjadi lebih baik, sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan anggota suatu organisasi.

Membahas soal kepuasan anggota tidak terlepas dari adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota. *Sharia compliance* dan citra koperasi merupakan bagian dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan anggota koperasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Asyura, 2019) bahwa hasil uji R square ditemukan bahwa *sharia compliance* memiliki pengaruh sebesar 0,524%. Hal ini menyatakan bahwa *sharia compliance* mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 54,2% hal ini membuktikan bahwa pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan anggota koperasi syariah Mitra Niaga Aceh Besar dalam kategori sedang dan sisanya sebesar 45,8% dipengaruhi variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian tersebut.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Ramadani et al., 2018) bahwa *Sharia compliance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke artinya bahwa kepuasan anggota akan meningkat jika faktor *Sharia compliance* lebih ditingkatkan lagi. Sementara hasil penelitian tentang citra koperasi yang dilakukan oleh (Maulana & Rosmayati, 2020) dapat disimpulkan bahwa antara variabel citra koperasi dengan loyalitas anggota berpengaruh positif dan signifikan mempunyai hubungan yang sangat kuat berarti semakin baik citra koperasi yang diberikan maka semakin tinggi pula loyalitas anggota pada koperasi syariah BMT Itqan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan anggota koperasi syariah BMT Itqan di kota Bandung

Masyarakat muslim masih memendam keraguan untuk menggunakan produk BMT. Alasan masyarakat dalam hal ini tentu sangat beragam salah satunya masih menganggap operasional kegiatan BMT sama saja dengan koperasi konvensional hanya berbeda pada nama dan akadnya saja. Saat ini masih ada beberapa Baitul Mal wat Tamwil (BMT) yang belum sepenuhnya menggunakan prinsip-prinsip syariah, baik itu dalam penghimpunan dan maupun penyaluran dana. Praktek yang dilakukan BMT pada produk *murabahah* biasanya tidak adanya *controlling* hasil dari usaha tersebut, bahkan ada beberapa BMT yang tidak peduli pada pihak *mudharib* jika mengalami kerugian. Partisipasi aktif dari Dewan Pengawas Syariah (DPS) dalam mengawasi kinerja BMT sangat penting. Kepuasan anggota BMT sangat berpengaruh pada kelangsungan eksistensi BMT Arta Bina Serang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengaruh *Sharia Compliance* terhadap kepuasan anggota BMT dan pengaruh Citra BMT terhadap kepuasan anggota BMT.

Sistem keuangan berbasis islam secara substansial jelas berbeda dari sistem keuangan berbasis konvensional. Kaitan erat antara aspek konseptual dan praktis dari aktivitas bisnis keuangan dan prinsip-prinsip Islam. Artinya menurut (Noman, 2001) salah satu aspek yang mendasar dalam membedakan industri keuangan syariah dan konvensional adalah terletak pada prinsip syariah atau *sharia compliance*. Tujuan *Sharia compliance* menurut (Sutedi, 2009) adalah tidak lain untuk menciptakan suatu moralitas dan spiritual kolektif, yang apabila digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang islami.

Citra merupakan hasil evaluasi dalam diri seseorang berdasarkan pengertian dan pemahaman terhadap rangsangan yang telah diolah, di organisasikan dan disimpan dalam benak seseorang. Citra dapat diukur melalui pendapat, kesan atau respon seseorang dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada dalam pikiran setiap individu mengenai

objek suatu objek, bagaimana mereka memahaminya dan apa yang mereka sukai atau tidak sukai dari objek tersebut. Citra terdiri dari 3 hal yaitu : 1) Menyampaikan suatu pesan tunggal yang memantapkan karakter produk dan usulan nilai. Menyampaikan pesan ini dengan cara yang berbeda sehingga tidak dikelirukan dengan pesan serupa dari pesaing. 3) Mengirimkan kekuatan emosional sehingga dapat membangkitkan hati maupun pikiran pembeli. (Kotler dan Kevin, 2012).

Kepuasan adalah indikator utama untuk retensi pelanggan di masa depan, karena dapat memberikan jaminan bahwa pelanggan tidak akan mengubah pilihan layanan atau penyedia produk sepanjang mereka puas dengan pembelian mereka, sehingga kepuasan pelanggan merupakan prasyarat untuk dapat menciptakan loyalitas nasabah. Jadi prinsip dasar dari pemasaran adalah perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui suatu hubungan dan meningkatkan kinerja perusahaan mereka.(Tuan, 2012).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2018). Analisis data pada umumnya dibedakan menjadi analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan pendekatan analisis dengan perhitungan matematika atau statistika. (Soeratno, 2008).

Menurut Sugiyono, bahwa Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota BMT Arta Bina berjumlah 105 orang.

Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan teknik yang diambil adalah *sampling jenuh (sensus)*. Teknik *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari ini, penulis memilih sampel menggunakan teknik *sampling jenuh* karena jumlah populasi yang relative kecil, sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 105 orang.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi pustaka mengumpulkan atau menggali informasi dari beberapa sumber yaitu *e-journal*, skripsi, buku dan internet serta media informasi lainnya. Kuesioner (Angket) Memberikan beberapa pertanyaan berupa kuesioner kepada responden dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota BMT Arta Bina yang berjumlah 105 orang.

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu Skala likert menurut sugiyono, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kemudian uji validitas dan reliabilitas. Untuk mengolah data hasil penelitian penulis menggunakan program SPSS versi 26 untuk menghitung Uji asumsi klasik (Uji Normalitas, Uji heteroskedastisitas), Analisis regresi sederhana dan berganda, Uji t dan uji F, dan Koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu *shariah compliance* (X1), citra BMT (X2) dan kepuasan anggota (Y), sampel yang diteliti penulis adalah anggota BMT Arta Bina yang berjumlah 105 responden yaitu dengan penyebaran kuesioner kepada anggota BMT Arta Bina mengenai pengaruh *sharia compliance* dan citra BMT terhadap kepuasan anggota BMT Arta Bina.

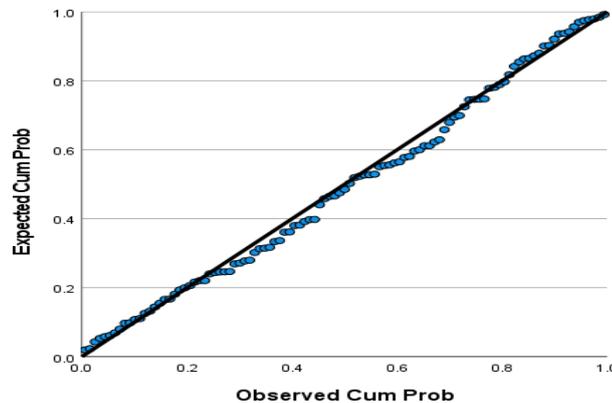
Hasil uji validitas instrumen pada masing-masing variabel menunjukkan bahwa instrumen telah valid. Berdasarkan hasil pengujian validitas dapat diketahui bahwa item pertanyaan dapat dikatakan valid dan dapat mengukur tentang variabel *shariah compliance*, citra koperasi dan kepuasan anggota, sehingga semua item pertanyaan pada kuesioner dapat digunakan dalam penelitian. Sementara itu, nilai reliabilitas *shariah compliance* (X1) menunjukkan nilai 0.658, nilai reliabilitas citra koperasi (X2) menunjukkan nilai 0.695, dan kepuasan anggota (Y) menunjukkan nilai 0.637 yang berarti bahwa instrumen telah reliabel. Artinya dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel artinya instrument tersebut secara konsisten memberikan hasil ukur yang sama tentang sesuatu yang diukur pada waktu yang berlainan.

Tabel 1. Hasil Uji One-Sample Kolmogrov – Smirnov

One – Sample Kolmogorov – Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	28.79
	Std. Deviation	2.861
Most Extreme Differences	Absolute	.235

	Positive	.201
	Negative	-.235
Test Statistic		.235
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal		
b. Calculated from data		
c. Lilliefors Significance Correction		
d. This is a lower bound of the true significance		

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi populasi data mengikuti distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan teknik Kolmogorov Smirnov menunjukkan nilai signifikansinya adalah sebesar 0.200. Nilai signifikansinya tersebut berada diatas 0.05 yang artinya data tersebut terdistribusi dengan normal.



Gambar 1. Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

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

Tabel 2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	5.122	2.889		1.773	.079
X1	.072	.098	.073	2.735	.464
X2	.010	.095	.010	10.104	.917

a. Dependent Variabel : Y

Sumber : data primer diolah dengan SPSS (2021)

Dari hasil analisis regresi linier sederhana, dapat dilihat bahwa Koefisien regresi variabel *Sharia Compliance* (X1), diperoleh dari nilai sebesar 0.072, berarti apabila variabel *Sharia Compliance* (X1) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka diperkirakan akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar -0.072. koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara *Sharia Compliance* dengan kepuasan nasabah, semakin *Sharia Compliance* meningkat, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Koefisien regresi variabel Citra BMT (X2), diperoleh dari nilai sebesar 0.010, berarti apabila variabel Citra BMT (X2) mengalami peningkatan sebesar 1 satuan, maka diperkirakan akan meningkatkan kepuasan nasabah (Y) sebesar 0.010. koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Citra BMT dengan kepuasan nasabah, semakin Citra BMT meningkat, maka kepuasan anggota akan meningkat.

Tabel 3. Hasil Uji t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.122	2.889		1.773	.079
X ₁	.072	.098	.073	2.735	.464
X ₂	.010	.095	.010	10.104	.917

Berdasarkan hasil output menggunakan SPSS 26, Hasil uji t ditemukan bahwa nilai thitung *Sharia Compliance* (X1) sebesar 2.735 yang lebih besar dari ttabel 1,983038 dengan nilai probabilitas signifikansi $0.004 < 0.05$, artinya variabel *Shariah Compliance* secara parsial berpengaruh positif dan ditolak dan Ha diterima. Sedangkan nilai thitung Citra BMT (X2) sebesar 10.104 yang lebih besar dari t tabel 1,983038 dengan nilai probabilitas signifikansi $0.007 < 0.05$, artinya variabel Citra BMT secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dengan kata lain, Ho ditolak dan Ha diterima.

Tabel 4. Hasil Uji F

Model		ANOVA ^a			F	Sig.
		Sum of Squares	Df	Mean Square		
1	Regression	474.273	2	237.136	23.978	.000 ^b
	Residual	87237.981	102	855.274		
	Total	87712.253	104			

a. Dependent Variable : Y

b. Predistors: (Constant), X₂, X₁

Berdasarkan nilai signifikansi untuk uji F yaitu pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $23,978 > F$ tabel 3.08 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.842	.807	3.42127
a.	Predictors: (Constant), X ₂ , X ₁			
b.	Dependen Variabel: Y			

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R²) Sebesar 0,842. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 84,2%.

Pada variabel *independent* (X1) yaitu *shariah compliance*, peneliti menggunakan empat indikator yaitu produk, kualitas pelayanan, pendekatan laporan keuangan dan peran Dewan Pengawas Syariah (DPS). Sedangkan pada variabel *independent* (X2) yaitu citra koperasi yaitu persepsi konsumen pada kecenderungan-kecenderungan yang ada pada diri anggota, unsur-unsur pada penyebaran promosi dan situasi yang menggambarkan pengaruh tersebut selanjutnya pada variabel *dependent* (Y) yaitu kepuasan anggota, peneliti mengukurnya dengan empat indikator yaitu rasa senang berdasarkan pengalaman, sesuai dengan harapan, senang dengan keputusan dan persepsi kinerja perusahaan.

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

Adapun sedikit dari beberapa responden yang menjawab tidak setuju pada kuesioner yang dibagikan tentang penerapan *sharia compliance* dan citra koperasi terhadap kepuasan anggota di BMT Arta Bina juga menjadi permasalahan BMT Arta Bina saat ini. Hal tersebut dapat disebabkan karena masih kurangnya sumber daya manusia yang benar-benar menekuni bidang ekonomi syariah, sehingga para karyawan kurang menguasai peraturan tentang penerapan sistem syariah di BMT Arta Bina. Hal ini juga menyebabkan banyaknya teori-teori konvensional yang dipraktekkan pada BMT mengakibatkan kepatuhan terhadap prinsip syariah (*sharia compliance*) sering kali dilanggar.

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

Selanjutnya, berdasarkan indikator kepuasan anggota dan pernyataan kepuasan anggota, anggota BMT Arta Bina dominan setuju dengan kemampuan yang dimiliki pihak BMT Arta Bina untuk menciptakan hubungan yang baik dengan anggota. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan anggota terhadap BMT Arta Bina sangat baik, karena hubungan kerjasama yang baik antara pihak BMT Arta Bina memberikan dampak yang positif sehingga anggota menjadi puas. Hubungan yang baik dengan anggota sangatlah penting mengingat keberadaan BMT ditentukan oleh kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikan, hubungan yang harmonis dimaksudkan untuk mengikat perhatian, pengertian dan kepercayaan anggota, agar tetap menjadi anggota yang loyal.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini yakni meneliti pengaruh *sharia compliance* dan citra BMT terhadap kepuasan anggota BMT Arta Bina dengan menggunakan responden sebanyak

105 sampel, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh *Sharia compliance* (X1) dan Citra BMT (X2) terhadap kepuasan anggota BMT Arta Bina secara parsial menunjukkan hasil uji t ditemukan bahwa nilai t hitung *Sharia compliance* (X1) sebesar 2.735 yang lebih besar dari ttabel 1,983038 dengan nilai probabilitas signifikansi $0.004 < 0.05$, artinya variabel *Sharia compliance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dengan kata lain, H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sedangkan nilai t hitung Citra BMT (X2) sebesar 10.104 yang lebih besar dari ttabel 1,983038 dengan nilai probabilitas signifikansi $0.007 < 0.05$, artinya variabel Citra BMT secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan anggota. Dengan kata lain, H_0 ditolak dan H_a diterima. Serta pengaruh *Sharia compliance* (X1) dan Citra BMT (X2) terhadap kepuasan anggota BMT Arta Bina secara simultan berdasarkan nilai signifikansi untuk uji F yaitu pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung 23,978 $> F_{tabel}$ 3.08 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y. Dan nilai koefisien determinasi (R^2) Sebesar 0,842. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap variabel Y adalah sebesar 84,2%.

Berdasarkan hasil analisis pada bab pembahasan dapat disimpulkan bahwa produk, pelayanan, laporan keuangan dan peran DPS yang sesuai dengan *sharia compliance* yang diberikan kepada anggota mempunyai hasil yang positif untuk tingkat kepuasan anggota pada BMT Arta Bina. Pihak BMT Arta Bina telah mampu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai syariah dan harus dapat mempertahankan yang telah dicapainya.

DAFTAR RUJUKAN

- Asyura, Soya Husnul. 2019. *Analisis Penerapan Syariah Compliance terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syariah Mitra Niaga Aceh Besar*. Banda Aceh: Skripsi, UIN Ar-Raniry.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane, 2012. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Terjemahan Benyamin Molan. PT Indeks.
- Maharani, Ratu Refi. 2021. *Produk Simpanan Dan Produk Pembiayaan*. Hasil Wawancara Pribadi: 26 Juni 2021, BMT Arta Bina.
- Maulana, A., & Rosmayati, S. (2020). Pengaruh Citra Koperasi Syariah Terhadap Partisipasi Anggota Koperasi Syariah BMT Itqan. *Eco Iqtishodi Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2, 27–44.

- Noman, A. M. (2001). Imperatives of financial innovation for islamic banks. *International Journal of Islamic Financial Services*, 4(3), 1–10. <http://www.citeseerx.ist.psu.edu>
- Nuryanto, Rully. 2020. *Deputi Pengembangan SDM Kemenkop dan UKM: Koperasi Syariah saat ini mencapai 4046 unit*. <https://www.jurnas.com/artikel/67920/Koperasi-Syariah-Saat-Ini-Capai-4046-Unit/> diakses pada Senin, 24/09/2020 02:25 WIB
- Ramadani, O. V., Kadir, A. R., & Sanusi, A. (2018). Analisis Pengaruh Syariah Compliance dan Assurance terhadap Kepuasan Nasabah BMT Barokatul Umah di Kabupaten Merauke. *Economica: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 349–375. <https://doi.org/10.21580/economica.2018.9.2.2662>
- Soeratno, dan Lincoln Arsyad. 2008. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan YKPN.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sutedi, A. 2009. *Perbakan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tuan, N. M. (2012). Effects of service quality and price fairness on student satisfaction. *International Journal of Business and Social Science*, 3(19 October), 132–151. https://www.academia.edu/9764615/Effects_of_Service_Quality_and_Price_Fairness_on_Student_Satisfaction