

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN *SHARIA COMPLIANCE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE**



OLEH:

**NUR KHOLIFAH
NIM: 16.2300.089**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021

**PENGARUH PENERAPAN *SHARIA COMPLIANCE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE**



OLEH:

**NUR KHOLIFAH
NIM: 16.2300.089**

Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E.) pada
Program Studi Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021

**PENGARUH PENERAPAN *SHARIA COMPLIANCE* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT PAREPARE**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana (S.E.)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**NUR KHOLIFAH
NIM: 16.2300.089**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Parepare

Nama Mahasiswa : Nur Kholifah

Nomor Induk Mahasiswa : 16.2300.089

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B. 6/In.39.8/PP.00.9/1/2020

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M

NIP : 19711111 199803 2 003

Pembimbing Pendamping : Dr. Arqam M.Pd.

NIP : 19740329 200212 1 001

(.....)

(.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 001

7

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Parepare

Nama Mahasiswa : Nur Kholifah

NomorIndukMahasiswa : 16.2300.089


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

DasarPenetapanPembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B. 6/In.39.8/PP.00.9/1/2020

Tanggal Kelulusan :

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M	(Ketua)	(..... )
Dr. Arqam, M.Pd.	(Sekretaris)	(..... )
Dr. M. Nasri H, M.Ag	(Anggota)	(..... )
Dr. Firman, M.Pd.	(Anggota)	(..... )

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 001

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah Swt. Yang senantiasa memberikan rahmat dan keridhaan-Nya. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, wujud dan kepetingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah atas junjungan Rasulullah Saw. sebagai *rahmatan lil'alamin* serta kepada keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Pertama-tama, penulis menyampaikan permohonan ampun dan rasa syukur kepada Allah Swt. sebagai ungkapan wujud limpahan karunia dengan terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Parepare”. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, meskipun telah mendapatkan bimbingan dari dosen-dosen pembimbing. Sebagaimana tulisan ini sebagai syarat untuk menyelesaikan gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak yang terkait secara langsung maupun tidak langsung, karena itu penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua, Ayah Maksun dan Ibu Sakriani tercinta yang senantiasa memberikan rasa sayang dan didikan, materi serta doa yang selalu dipanjatkan pada Allah Swt. kepada penulis.
2. Teristimewa keluarga besar yang telah memberikan dukungan, semangat serta perhatian kepada penulis.

3. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si selaku Rektor IAIN Parepare beserta jajarannya.
4. Bapak Dr. Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya.
5. Ibu Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M., selaku pembimbing pertama, serta Bapak Arqam, M.pd selaku pembimbing kedua. Terima kasih atas segala bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga diberikan kepada penulis. Dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu dan tenaga dalam memberikan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi ini,
6. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Parepare yang telah meluangkan waktu dalam mendidik selama kuliah di IAIN Parepare.
7. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalankan studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
8. Seluruh pegawai dan staf di Bank Muamalat Parepare yang telah memberikan izin sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Nasabah yang responden dengan meluangkan waktunya untuk mengisi *kuesioer* yang diberikan oleh penulis.
10. Terima kasih kepada sahabat-sahabat tercinta, Restu, Rida, Ceny, Nanda, Nafsi dan Arini yang selalu menemani dari awal semester hingga terselesaikannya skripsi ini. Semoga kalian sukses dan selalu dalam lindungan Allah SWT.

11. Teman-teman Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM), Rida, Riska, Rada, Wiranti, Fira, Jannah, dan Zulhaerul. Terima kasih atas kebersamaannya selama 45 hari.
12. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2016, terima kasih atas pertemanan selama 4 tahun berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Semoga Allah senantiasa meridhai setiap langkah kita. Amin Ya Rabbal Alamin.

Akhirnya penulis sampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis tuliskan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penyusunan dengan sangat terbuka dan dengan lapang dada mengharapkan adanya masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Semoga doa dan harapan kita semua dikabulkan oleh Allah, Amin.

Parepare, 15 Mei 2021

Penulis,-



Nur Kholifah

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Kholifah

NIM : 16.2300.089

Tempat/Tgl Lahir : Parepare, 18 Juli 1998

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Sharia Compliance* Terhadap
Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 15 Mei 2021

Penulis,-



Nur Kholifah

ABSTRAK

Nur Kholifah. *Pengaruh Penerapan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Parepare.* (Dibimbing oleh Syahriyah Semaun dan Arqam).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan nasabah di Bank Muamalat Parepare berada pada klasifikasi yang baik dibuktikan dari hasil uji t-test, $t_{hitung} -123,245 < t_{tabel} 1,989$. (2) Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara penerapan *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare walaupun tingkat korelasinya rendah dibuktikan dengan uji korelasi *product moment*, $r_{hitung} 0,233 > r_{tabel} 0,215$ dengan nilai signifikansi 0,034. (3) Hasil perhitungan regresi linear sederhana, $Y = 15,865 + 0,139X$ dengan signifikansi $(0,034) < 0,05$ bahwa penerapan *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Parepare. (4) Hasil uji determinasi diperoleh nilai sebesar 0,054, penerapan *sharia compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah 5,4% meskipun itu termasuk lemah.

Kata Kunci: *Sharia Compliance*, Kepuasan Nasabah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Deskripsi Teori.....	10
1. Pengertian Bank.....	10

2. Bank Syariah	11
3. <i>Sharia Compliance</i>	16
4. Kepuasan Nasabah	20
B. Kerangka Pikir	27
C. Kerangka Konseptual	28
D. Hipotesis	28
E. Definisi Operasional Variabel	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Desain Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	34
E. Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum dan Profil Penelitian	41
B. Deskripsi Data	41
C. Karakteristik Responden	41
D. Deskripsi Jawab Responden	42
E. Pengujian Instrumen Peneliian	52
1. Uji Validitas	52
2. Uji Reliabilitas	56
3. Uji Normalitas	57
F. Hasil Penelitian	59
1. <i>One Sample T-Test</i>	59
2. Uji <i>Pearson Product Moment</i>	60
3. Uji Regresi Linear Sederhana	62
4. Uji Koefisien Determinasi	65

G. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	IV



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 3.1	Instrumen Skala Likert	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.3	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan <i>Sharia Compliance (X)</i>	47
Tabel 4.4	Jawaban Responden Variabel X	51
Tabel 4.5	Deskriptif Statistik Variabel <i>Sharia Compliance (X)</i>	52
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel <i>Sharia Compliance (X)</i>	53
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah	54
Tabel 4.8	Jawaban Responden Variabel Y	57
Tabel 4.9	Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	58
Tabel 4.10	Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah (Y)	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Sharia Compliance (X)</i>	58
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	60
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Sharia Compliance (X)</i>	62
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)	63
Tabel 4.15	Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.16	Uji <i>One Sample T-Test Sharia Compliance</i>	65
Tabel 4.17	Uji <i>One Sample T-Test</i> Kepuasan Nasabah	66
Tabel 4.18	Analisis <i>Pearson Correlation Product Moment</i>	66
Tabel 4.19	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	67
Tabel 4.20	Variabel Entered/Removed	68
Tabel 4.21	Annova	69
Tabel 4.22	<i>Coefficients</i>	69
Tabel 4.23	<i>Mode Summary</i>	70

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	27
2.2	Kerangka Konseptual	28



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuesioner	IV
2	Data Mentah Penelitian	VII
3	Sampel Nasabah Bank Muamalat Parepare	X
4	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel <i>Sharia Compliance</i>	XIV
5	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah	XVII
6	Tabel Hasil Statistik	XX
7	Surat Pengantar Penelitian dari Kampus	XXVII
8	Surat Keterangan Telah Selesai Meneliti	XXVIII
9	Dokumentasi	XXIX
10	Riwayat Hidup Penulis	XXXI

