



Pengaruh Sistem Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BMT NU Jatim Cabang Mlandingan

Ahmad Sahidah ^{1*}, Mugyena ²

¹ Universitas Nurul Jadid; Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur, e-mail : ahmadsahidah@unuja.ac.id

² Universitas Nurul Jadid; Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur, e-mail : ps.211060015@unuja.ac.id

* Corresponding Author : Ahmad Sahidah

Abstrac: The Profit Sharing System is one of the main mechanisms in Islamic banking and financial institutions, where profits and risks are shared between the institution and customers based on a pre-determined agreement. This study aims to determine the effect of the Profit Sharing System on customer satisfaction at BMT NU Jatim Mlandingan Branch. The method used in this study is a quantitative method with an accidental sampling technique because this method is more practical, easy to apply and efficient in terms of time and cost. Data were obtained through questionnaires distributed to respondents who were customers of BMT NU Jatim Mlandingan Branch. Data analysis was carried out using correlation and significance tests with the help of SPSS software. The results showed that the Profit Sharing System had a correlation with customer satisfaction of 0.280. However, based on the statistical significance test, the P-value of 0.112 (> 0.05) indicated that the effect was not significant. This indicates that the Profit Sharing System is not the only factor that determines customer satisfaction. The conclusion of this study is that although the Profit Sharing System has an effect on customer satisfaction, other factors such as service quality, trust in the institution, and the facilities provided are likely to play a greater role in determining the level of customer satisfaction. Therefore, further research is needed to identify other factors that are more dominant in increasing customer satisfaction at BMT NU Jatim, Mlandingan Branch.

Keywords: Profit Sharing System; Customer Satisfaction; BMT NU Jatim; Statistical Analysis.

Abtrak: Sistem Bagi Hasil merupakan salah satu mekanisme utama dalam perbankan dan lembaga keuangan syariah, dimana keuntungan dan risiko dibagi antara lembaga dan nasabah berdasarkan kesepakatan yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Sistem Bagi Hasil terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Jatim Cabang Mlandingan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling karena metode ini lebih praktis, mudah diterapkan dan efisien dalam hal waktu serta biaya. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden yang merupakan nasabah BMT NU Jatim Cabang Mlandingan. Analisis data dilakukan menggunakan uji korelasi dan signifikan dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Bagi Hasil memiliki korelasi dengan kepuasan nasabah sebesar 0.280. Namun, berdasarkan uji signifikan statistik, nilai P-value sebesar 0.112 (> 0.05) menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa Sistem Bagi Hasil bukan satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan nasabah. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa meskipun Sistem Bagi Hasil memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, faktor lain seperti kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap lembaga, serta fasilitas yang disediakan kemungkinan lebih berperan dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor lain yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BMT NU Jatim Cabang Mlandingan.

Kata kunci: Sistem Bagi Hasil; Kepuasan Nasabah; BMT NU Jatim; Analisis Statistik.

Received: 15 Maret 2025

Revised: 20 Maret 2025

Accepted: 14 April 2025

Published: 21 April 2025



Copyright: © 2025 by the authors.
Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

1. Pendahuluan

Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro yang berbasis pada prinsip keuangan syariah. BMT memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian umat Islam dengan memberikan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Ningtyas, 2022). Dalam konteks ini, Al-Qur'an sebagai sumber utama ajaran Islam memberikan pedoman dan panduan dalam mengatur aspek keuangan, termasuk dalam operasional.

Baitul Maal Wat Tamwil didirikan dengan tujuan menciptakan masyarakat yang salaam, yaitu penuh keselamatan, kedamaian, dan kesejahteraan. Prinsip-prinsip utama yang menjadi landasan BMT, yaitu: memiliki hasil kerja terbaik (ahsan), melaksanakan seluruh kegiatannya dengan penuh kebaikan (thayyiban), memuaskan seluruh pihak (ahsanu amala) (Nursania, 2023). BMT memiliki dua fungsi utama yang membedakannya dari lembaga keuangan lainnya, yaitu: (1) sebagai Baitul Maal, yang berperan dalam pengumpulan dan penyaluran zakat, infak, dan sedekah, serta (2) sebagai Baitul Tamwil, yang menjalankan kegiatan usaha mikro (Ghufron, M. L., & Dewi, 2023).

Karakteristik unik BMT yang membedakannya dari lembaga keuangan lainnya terletak pada penerapan prinsip-prinsip syariah dalam seluruh aspek operasionalnya, termasuk dalam Sistem Bagi Hasil. Keunikan ini dapat memengaruhi Sistem Bagi Hasil dan kepuasan nasabah dalam beberapa aspek berikut: (1) prinsip syariah yang menjadi dasar operasional: BMT beroperasi berdasarkan prinsip keadilan, transparansi, dan kemaslahatan yang berpengaruh pada Sistem Bagi Hasil. Dibandingkan dengan sistem bunga pada lembaga konvensional, Sistem Bagi Hasil didasarkan pada lembaga konvensional, Sistem Bagi Hasil di BMT didasarkan pada profit sharing atau revenue sharing yang lebih adil dan berkelanjutan. (2) fleksibilitas dalam pembiayaan akad: berbeda dengan bank syariah yang memiliki regulasi lebih ketat, BMT lebih fleksibel dalam menyesuaikan akad bagi hasil dengan kebutuhan nasabah, terutama dalam skema pembiayaan mikro. (3) pendekatan sosial dan kebersamaan: sebagai lembaga berbasis koperasi, BMT mengedepankan nilai kebersamaan dan saling tolong menolong dalam menjalankan operasionalnya. Hal ini menciptakan hubungan yang lebih erat antara BMT dan nasabah, sehingga nasabah merasa lebih diperhatikan dan didukung dalam perkembangan usahanya. (4) peran ganda sebagai Baitul Maal dan Baitul Tamwil: fungsi ganda ini memungkinkan BMT tidak hanya memberikan layanan keuangan, tetapi juga memiliki aspek sosial yang dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Keberadaan dana sosial dari zakat, infak, dan sadaqah juga dapat memperkuat keberlanjutan Sistem Bagi Hasil dengan membantu nasabah yang mengalami kesulitan keuangan. (5) keterbatasan dalam transparansi dan pengelolaan risiko: meskipun memiliki keunggulan dalam prinsip syariah dan fleksibilitas, Sistem Bagi Hasil di BMT sering menghadapi tantangan dalam hal transparansi perhitungan dan pengelolaan risiko. Jika tidak dikelola dengan baik, ketidakjelasan dalam distribusi keuntungan dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah dan kepercayaan terhadap sistem keuangan syariah.

Dengan demikian karakteristik unik BMT memberikan dampak positif terhadap Sistem Bagi Hasil melalui prinsip syariah, fleksibilitas akad, dan pendekatan sosial. Namun, keberhasilan sistem ini dalam meningkatkan kepuasan nasabah juga bergantung pada transparansi, kejelasan informasi, serta kualitas layanan yang diberikan oleh BMT.

BMT NU Jatim Cabang Mlandingan merupakan salah satu lembaga keuangan mikro syariah yang berperan penting dalam mendukung perekonomian masyarakat di wilayah Mlandingan. Dengan mengedepankan prinsip keadilan dan transparansi, BMT NU Jatim Cabang Mlandingan memiliki potensi besar dalam menyediakan layanan keuangan berbasis Sistem Bagi Hasil kepada nasabahnya. Namun, masih ditemukan tantangan dalam implementasi Sistem Bagi Hasil, seperti transparansi perhitungan, kualitas layanan, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Pembiayaan merupakan bentuk penyaluran dana kepada masyarakat yang memiliki beberapa prinsip dalam transaksinya yakni prinsip bagi hasil, prinsip sewa menyewa, prinsip jual beli, transaksi pinjam meminjam dan jasa (Haryanti, R. D., Nengsih, T. A., & Kurniawan, 2022). Prinsip bagi hasil menjadi salah satu daya tarik utama layanan keuangan syariah karena dianggap lebih adil dibandingkan sistem bunga pada lembaga konvensional. Pada mekanisme ini, keuntungan dari usaha yang didanai dibagi antara lembaga dan nasabah sesuai nisbah atau proporsi yang telah disepakati sejak awal (Beni, M., & Choiriyah, 2021).

Hal ini memberikan motivasi bagi nasabah untuk mengelola usahanya dengan baik karena keberhasilan usaha akan berpengaruh langsung terhadap keuntungan kedua belah pihak.

Dalam praktiknya Sistem Bagi Hasil di lembaga keuangan syariah yang ada di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu: pertama, profit sharing, yakni Sistem Bagi Hasil berdasarkan keuntungan bersih yang diperoleh setelah dikurangi seluruh biaya operasional selama usaha berlangsung. Kedua, revenue sharing, yaitu Sistem Bagi Hasil yang dihitung berdasarkan total pendapatan sebelum dikurangi biaya-biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pendapatan tersebut (Sari, N., Fatimah, F., & Harjoni, 2023). Di Indonesia, penerapan kedua sistem tersebut diizinkan sesuai dengan ketentuan DSN-MUI No 15/DSN-MUI/XI/2000 tentang prinsip distribusi hasil usaha dalam lembaga keuangan syariah lebih lanjut, prinsip bagi hasil perlu dikembangkan sebagai produk unggulan untuk menarik minat masyarakat dan parktisi perbankan (Fathurrohman, 2020). Karena akad ini mendukung aktivitas sektor riil yang menjadi fondasi perekonomian. Pendekatan ini juga sejalan dengan tujuan syariah yang mendorong pergerakan ekonomi yang aktif melalui kegiatan riil. Sistem Bagi Hasil menjadi daya tarik utama dalam operasional BMT NU Jatim Cabang Mlandingan karena di anggap mampu memberikan keadilan yang lebih besar dibandingkan sistem bunga pada lembaga keuangan konvensional.

Meskipun demikian, implementasi Sistem Bagi Hasil tidak terlepas dari berbagai tantangan. Beberapa nasabah mengeluhkan kurangnya transparansi dalam proses, keadilan dalam pembagian, keakuratan perhitungan, serta pelayanan yang kurang optimal. Selain itu, tantangan lainnya mencakup kesesuaian dengan prinsip syariah, manajemen risiko yang efektif, kepuasan nasabah, dan kinerja investasi yang harus terus di tingkatkan untuk mendukung keberhasilan sistem tersebut (Ahmed, R. R., Vveinhardt, J., Warraich, U. A., Hasan, S. S. u., & Baloch, 2020). Kondisi ini dapat memengaruhi persepsi nasabah terhadap keadilan dan manfaat sistem tersebut, sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sendiri menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan Sistem Bagi Hasil, karena nasabah yang puas cenderung memberikan rekomendasi positif, sementara ketidakpuasan dapat menyebabkan peralihan ke lembaga keuangan lain yang lebih kompetitif (Bhaudariya, 2022).

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri keuangan syariah, terutama dengan hadirnya lembaga keuangan syariah lain, Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) perlu memastikan bahwa Sistem Bagi Hasil diterapkan secara transparan, adil, dan mampu memberikan nilai tambah yang dirasakan langsung oleh nasabah. Hal ini mengingat BMT memiliki peran strategis dalam mendukung perekonomian masyarakat menengah ke bawah dengan mengintegrasikan nilai-nilai islam dalam aktivitasnya.

Kepuasan nasabah menjadi indikator penting untuk menilai sejauh mana Sistem Bagi Hasil memenuhi kebutuhan dan harapan mereka, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas layanan, kejelasan informasi, kepercayaan, kinerja keuangan, kenyamanan, keamanan, efisiensi proses bisnis, serta fasilitas dan layanan tambahan. Kepuasan nasabah menjadi elemen penting yang selalu menjadi prioritas dalam industri perbankan. Kepuasan dapat di artikan sebagai perasaan atau kondisi emosional ketika kebutuhan atau harapan terpenuhi, sebagaimana di jelaskan oleh kotler (2008), yang menyatakan bahwa "kepuasan di capai setelah membandingkan hasil yang di rasakan dengan ekspektasi awal". Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah memberikan berbagai manfaat seperti mempererat hubungan antara pihak bank dengan nasabah, meningkatkan loyalitas nasabah, mendorong pembelian ulang, serta menghasilkan rekomendasi positif (Susilo, A. S., & Pertiwi, 2023). Kepuasan menjadi prioritas utama dalam industri perbankan, termasuk BMT.

Inti dari tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan konsumen yang puas. Kepuasan konsumen merupakan penilaian setelah pembelian, dimana pilihan yang diambil harus sebanding atau bahkan melebihi ekspektasi konsumen. Sebaliknya, rasa tidak puas terjadi jika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan. Ini menegaskan bahwa keberhasilan sebuah bisnis sangat dipengaruhi oleh kemampuannya untuk mengerti dan memenuhi ekspektasi konsumen, sehingga terjalin hubungan yang berkelanjutan dan saling menguntungkan (Septia, E., Fasa, M. L., & Suharto, 2023).

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Devi Wahyu Arianti, Khodijah Ishak dalam artikel berjudul "Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Terhadap Persepsi Nasabah" menunjukkan bahwa sisem bagi hasil pada deposito mudharabah di bank syariah mandiri kantor cabang pembantu bengkalis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan transparan Sistem Bagi Hasil yang diterapkan oleh bank, semakin positif pula persepsi nasabah terhadap produk tersebut. Dalam penelitian ini, ditemukan adanya hubungan positif antara bagi hasil dan persepsi nasabah, yang

mengindikasikan bahwa nasabah merasa lebih puas dan percaya pada Sistem Bagi Hasil yang diterapkan oleh bank syariah (Arianti, D. W., & Ishak, 2020). Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Faozan "The Influence of Customer Perception About Profit Sharing, Promotion and Quality of Service on The customer Interest in Saving at BRI Syariah Branch Purwokerto" menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap Sistem Bagi Hasil berpengaruh positif signifikan terhadap minat mereka untuk menabung di BRI Syariah Cabang Purwokerto, yang menunjukkan bahwa Sistem Bagi Hasil yang menguntungkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong perilaku menabung (Faozan, 2022). Meskipun kedua penelitian tersebut memberikan wawasan yang penting, keduanya lebih banyak menyoroti bank syariah dan produk deposito, tanpa membahas bagaimana Sistem Bagi Hasil diterapkan dalam konteks lembaga keuangan mikro seperti BMT. Sementara itu, penelitian ini akan lebih fokus pada Baitul Maal Wat Tamwil (BMT), khususnya di BMT NU Jatim Cabang Mlandingan. BMT memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan bank syariah, baik dalam aspek operasional maupun target nasabah. Bank syariah beroperasi sebagai lembaga keuangan formal yang memiliki regulasi ketat dari Otoritas Jasa keuangan (OJK), sedangkan BMT beroperasi sebagai lembaga keuangan berbasis koperasi dengan regulasi yang lebih fleksibel. Dalam praktiknya, bank syariah menawarkan produk deposito berbasis bagi hasil dengan tingkat transparansi yang tinggi, sementara BMT lebih fokus pada simpanan sederhana dan pembiayaan mikro untuk anggotanya. Oleh karena itu, Sistem Bagi Hasil di bank syariah cenderung lebih terstruktur dan diawasi secara ketat, sedangkan di BMT, mekanisme bagi hasil lebih fleksibel dengan penyesuaian terhadap kebutuhan nasabahnya.

Selain itu, karakteristik nasabah di kedua lembaga ini juga berbeda. Nasabah bank syariah umumnya berasal dari berbagai segmen ekonomi, termasuk individu dengan dana besar yang mengutamakan transparansi, keamanan, dan kepastian nisbah bagi hasil. Sebaliknya, nasabah BMT umumnya adalah pelaku usaha mikro yang lebih membutuhkan akses cepat terhadap pembiayaan dengan sistem yang lebih fleksibel. Oleh karena itu, meskipun penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi hubungan antara transparansi dan kepuasan nasabah di bank syariah, belum banyak penelitian yang membahas tantangan yang dihadapi oleh BMT dalam menerapkan Sistem Bagi Hasil, terutama terkait dengan kejelasan akad, kualitas layanan, dan keterbukaan informasi.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penelitian sebelumnya dengan menganalisis secara kuantitatif pengaruh transparansi, keadilan, dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Jatim Cabang Mlandingan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang akan dianalisis dengan menggunakan statistik inferensial, seperti regresi linear atau uji hipotesis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris yang terukur mengenai hubungan antara variabel-variabel tersebut, serta mengidentifikasi sejauh mana Sistem Bagi Hasil mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, selain itu, temuan penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pengelola BMT dalam merancang strategi peningkatan layanan berbasis data guna meningkatkan transparansi dengan lebih akurat, keadilan dan daya tarik Sistem Bagi Hasil bagi nasabah..

2 . Metode yang Diusulkan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Berdasarkan pendapat Sugiyono (2009) metode penelitian ini berpijak pada prinsip-prinsip filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk melakukan penelitian terhadap sekelompok populasi atau sampel yang spesifik, di mana pengambilan sampel umumnya dilakukan secara acak, data dikumpulkan melalui instrumen penelitian yang telah ditentukan, dan analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif atau statistik. Tujuan utama dari penggunaan ini adalah untuk memverifikasi hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, 2024). Peneliti disini akan menyebarkan angket kuesioner kepada para nasabah BMT.

3. Hasil dan Pembahasan

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud. Dalam penelitian ini, validitas di uji pada kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpulan data. pengujian dilakukan dengan menerapkan teknik korelasi pearson product moment, dimana setiap item pertanyaan dikorelasikan dengan total

skor variabelnya (Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, 2024). Hasil analisis uji validitas yang dilakukan menggunakan software statistik menghasilkan nilai koefisien korelasi (r hitung) untuk setiap pernyataan. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel pada tingkat signifikan 5% berdasarkan jumlah responden (n). Jika r hitung lebih besar dari r tabel, maka pernyataan tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka pernyataan dinyatakan tidak valid sehingga perlu di revisi atau di hapus (Hidayati, S D., Hafidah, Q., Qosim, M N., & Makruf, 2023).

Tabel 1. Uji Validitas X

Item	Corrected item-total correlation (Nilai Korelasi)	Nilai r tabel (Product Moment)	Keterangan
P1	.436	0,381	Valid
P2	.199	0,381	Tidak valid
P3	.344	0,381	Tidak valid
P4	.503	0,381	Valid
P5	.266	0,381	Tidak valid
P6	.541	0,381	Valid
P7	.598	0,381	Valid
P8	.515	0,381	Valid
P9	.289	0,381	Tidak valid
P10	.408	0,381	Valid
P11	.685	0,381	Valid
P12	.433	0,381	Valid
P13	.480	0,381	Valid
P14	.317	0,381	Tidak valid
P15	.364	0,381	Tidak valid
P16	.426	0,381	Valid
P17	.545	0,381	Valid
P18	.317	0,381	Tidak valid
P19	.258	0,381	Tidak valid
P20	.522	0,381	Valid
P21	.139	0,381	Tidak valid

Tabel 2. Uji Validitas Y

Item	Corrected item-total correlation	Nilai r tabel (Product Moment)	Keterangan
P1	.434	0,381	Valid
P2	.434	0,381	Valid
P3	.013	0,381	Tidak valid
P4	.440	0,381	Tidak valid
P5	.120	0,381	Tidak valid
P6	.519	0,381	Valid
P7	.338	0,381	Tidak valid
P8	.324	0,381	Tidak valid
P9	.319	0,381	Tidak valid

P10	.431	0,381	Valid
P11	.044	0,381	Tidak valid
P12	.610	0,381	Valid
P13	.081	0,381	Tidak valid
P14	.439	0,381	Valid
P15	.350	0,381	Tidak valid
P16	.260	0,381	Tidak valid
P17	.221	0,381	Tidak valid
P18	.246	0,381	Tidak valid
P19	.491	0,381	Valid
P20	.510	0,381	Valid
P21	.727	0,381	Valid

Berdasarkan tabel rekapitulasi uji validitas, dari 42 item pernyataan pada variabel X dan variabel Y, terdapat 21 item yang dinyatakan tidak valid. Hal ini menunjukkan beberapa data tidak memenuhi kriteria validitas dan memerlukan tindak lanjut. Untuk memastikan data layak dianalisis, item yang tidak valid dalam angket harus dihapus. Item yang tidak valid, jika tetap digunakan dapat berdampak negatif diantaranya penurunan kualitas data, kesalahan dalam analisis statistik, dan kesimpulan yang tidak tepat. Oleh karena itu, peneliti memilih metode kedua untuk mengatasi item yang tidak valid, yaitu dengan menghapus item yang tidak memenuhi standar validitas. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 27 responden, dengan taraf signifikan 0,05. Berdasarkan jumlah sampel tersebut, nilai r tabel adalah 0,381. Jika nilai r hitung lebih kecil dari 0,381, maka item tersebut dianggap tidak valid karena korelasinya terlalu rendah dengan item lainnya. Untuk menangani item yang tidak valid dalam uji validitas terdapat dua pendekatan yang dapat dilakukan, yaitu:

1. Memperbaiki pertanyaan yang tidak valid dan menyebarkan kembali angket kuesioner. Perubahan dan penyebaran ulang angket bertujuan untuk memperoleh data yang valid
2. Menghapus (drop) item-item yang tidak valid dari angket. Hal ini dilakukan karena data yang tidak valid tidak dapat digunakan dalam analisis statistik.

Uji reliabilitas merupakan metode untuk menilai sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat menghasilkan data yang konsisten, stabil, dan dapat di percaya. Jika suatu kuesioner atau alat ukur memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi, maka hasil pengukurannya akan tetap serupa meskipun di uji dalam situasi atau waktu yang berbeda. Salah satu teknik yang sering digunakan untuk menguji reliabilitas adalah Cronbach'Alpha, sering mengevaluasi sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam suatu instrumen memiliki kesesuaian atau konsistensi internal. Nilai Cronbach' Alpha yang digunakan pada penelitian ini adalah 0,600. Yang mana jika nilai dari hasil perhitungan instrumen lebih besar dari Cronbach'Alpha yang sudah ditentukan, maka data yang diuji dinyatakan reliabel, hasil perhitungan menggunakan program SPSS.

Berikut hasil uji reliabilitas variabel (X) dan variabel (Y)

Tabel 3. Uji Reliabilitas X

Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Nilai Alpha Chronbach	Keterangan
P1	.830	0,600	Reliabel
P2	.839	0,600	Reliabel
P3	.834	0,600	Reliabel
P4	.827	0,600	Reliabel
P5	.837	0,600	Reliabel
P6	.825	0,600	Reliabel
P7	.821	0,600	Reliabel
P8	.827	0,600	Reliabel

P9	.836	0,600	Reliabel
P10	.831	0,600	Reliabel
P11	.820	0,600	Reliabel
P12	.830	0,600	Reliabel
P13	.828	0,600	Reliabel
P14	.834	0,600	Reliabel
P15	.833	0,600	Reliabel
P16	.830	0,600	Reliabel
P17	.824	0,600	Reliabel
P18	.834	0,600	Reliabel
P19	.837	0,600	Reliabel
P20	.827	0,600	Reliabel
P21	.842	0,600	Reliabel

Tabel 4. Uji Reliabilitas Y

Item	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Nilai Alpha Chronbach	Keterangan
P1	.788	0,600	Reliabel
P2	.788	0,600	Reliabel
P3	.811	0,600	Reliabel
P4	.788	0,600	Reliabel
P5	.804	0,600	Reliabel
P6	.784	0,600	Reliabel
P7	.794	0,600	Reliabel
P8	.795	0,600	Reliabel
P9	.795	0,600	Reliabel
P10	.789	0,600	Reliabel
P11	.808	0,600	Reliabel
P12	.777	0,600	Reliabel
P13	.806	0,600	Reliabel
P14	.788	0,600	Reliabel
P15	.793	0,600	Reliabel
P16	.798	0,600	Reliabel
P17	.801	0,600	Reliabel
P18	.798	0,600	Reliabel
P19	.785	0,600	Reliabel
P20	.783	0,600	Reliabel
P21	.767	0,600	Reliabel

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach'Alpha untuk variabel (X) dan variabel (Y) berada >0.600. ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel tersebut layak untuk di analisis.

Uji Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis Somers'D dengan jenis data ordinal. Adapun hasil analisis yang didapat, sebagaimana tabel berikut:

	Value	Asymp.Std. Error ^a	Approx.T ^b	Approx.sig.
Ordinal by ordinal symmetric	.280	.171	1.589	.112
variabelX Dependent	.295	.178	1.589	.112
variabelY Dependent	.266	.166	1.589	.112

Berdasarkan hasil analisis diatas tidak ada pengaruh antara Sistem Bagi Hasil terhadap kepuasan nasabah BMT NU JATIM CABANG MLANDINGAN yang dibuktikan dengan Approx sig. yang didapat nilai sebesar $0.112 > 0.005$ maka dinyatakan tidak signifikan, karena nilai tersebut lebih besar dari pada nilai ketentuan statistik (nilai kritik) yaitu sebesar 0.05 jadi sistem bagi hasil tidak ada pengaruh terhadap kepuasan nasabah BMT NU JATIM CABANG MLANDINGAN. Kemungkinan, terdapat faktor lain yang lebih dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan nasabah BMT NU Jatim Cabang Mlandingan.

1. Analisis data

Berdasarkan hasil uji statistik, di peroleh nilai korelasi sebesar 0.280, yang menunjukkan hubungan positif namun lemah antara sistem bagi hasil dan kepuasan nasabah. Selain itu, nilai signifikan $0.112 > 0.05$, yang berarti secara statistik hubungan ini tidak signifikan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Sistem Bagi Hasil tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah, dan kemungkinan terdapat faktor lain yang lebih dominan dalam menentukan kepuasan nasabah di BMT NU Jatim Cabang Mlandingan.

2. Pengujian hipotesis

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa nilai korelasi antara Sistem Bagi Hasil dan kepuasan nasabah adalah 0.280, yang menunjukkan hubungan positif tetapi lemah. Sementara itu, nilai signifikan (p-value) sebesar 0.112, yang lebih besar dari 0.05. oleh karena itu, hipotesis nol (H_0) tidak dapat ditolak, sehingga tidak ada bukti yang cukup untuk menyatakan bahwa sistem bagi hasil memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor lain kemungkinan lebih berpengaruh dalam menentukan kepuasan nasabah di BMT NU Jatim Cabang Mlandingan. Temuan ini berbeda dengan penelitian DewiWahyu Arianti & Khodijah Ishak (2020) serta Akhmas Faozan (2022) yang menemukan adanya pengaruh signifikan. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh karakteristik lembaga dan nasabah yang berbeda, dimana bank syariah lebih memiliki sistem yang lebih transparan dan terstruktur dibandingkan BMT, sehingga nasabah lebih memahami dan mempercayai mekanisme Sistem Bagi Hasil yang diterapkan

Beberapa faktor lain yang mungkin lebih berpengaruh terhadap kepuasan nasabah meliputi:

1. Kualitas pelayanan, kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan BMT, seperti keramahan, kecepatan, dan ketepatan dalam menangani transaksi atau keluhan, dapat menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah. Layanan yang ramah dan responsif dapat meningkatkan loyalitas nasabah meskipun sistem bagi hasil tidak begitu signifikan dalam persepsi mereka.
2. Keamanan dan kepercayaan nasabah cenderung lebih puas jika mereka merasa aman dalam menyimpan dana dan melakukan transaksi di BMT, transparansi dalam pengelolaan dana dan kepatuhan terhadap prinsip syariah juga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.
3. Produk dan fasilitas yang ditawarkan, variasi produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti tabungan, pembiayaan, atau investasi yang fleksibel dan kompetitif, dapat lebih memengaruhi kepuasan dibandingkan sistem bagi hasil

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan mengacu pada rumusan masalah, serta menggunakan analisis statistik, dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Hasil penelitian

menunjukkan bahwa Sistem Bagi Hasil tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, ($r=0.280$, $p=0.112$) temuan ini mengindikasikan bahwa faktor lain kemungkinan lebih dominan dalam menentukan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, BMT disarankan untuk tidak hanya berfokus pada Sistem Bagi Hasil, tetapi juga meningkatkan aspek lain seperti transparansi dalam perhitungan bagi hasil, kualitas layanan, kemudahan transaksi, serta kepercayaan dan loyalitas nasabah. Dengan demikian kepuasan nasabah dapat ditingkatkan secara lebih menyeluruh. (2) Besarnya pengaruh Sistem Bagi Hasil terhadap kepuasan nasabah di BMT NU Jatim Cabang Mlandingan dibuktikan dengan nilai kontribusi sebesar 28%.

Daftar Pustaka

- [1] Ahmed, R. R., Vveinhardt, J., Warraich, U. A., Hasan, S. S. u., & Baloch, A. (2020). Customer satisfaction & loyalty and organizational complaint handling: Economic aspects of business operation of airline industry. *Engineering Economics*, 31(1), 114–125. <https://doi.org/10.5755/j01.ee.31.1.8290>
- [2] Arianti, D. W., & Ishak, K. (2020). Pengaruh sistem bagi hasil deposito terhadap persepsi nasabah. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(2), 170–179. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i2.237>
- [3] Beni, M., & Choiriyah, C. (2021). Analisis penerapan sistem bagi hasil pada pembiayaan mudharabah di PT BPRS Al-Falah Banyuasin. *Jurnal BPRS*, 2, 159–170. <https://doi.org/10.36908/jimpa>
- [4] Bhaudariya, A. (2022). Customer satisfaction in public and private sector banks: A case study of NCR. *International Journal of Health Sciences*, 6(5), 2897–2906. <https://doi.org/10.53730/ijhs.v6ns5.9282>
- [5] Faozan, A. (2022). The influence of customer perception about profit sharing, promotion and quality of service on the customer interest in saving at BRI syariah branch purwokerto. *Ijtima' Iyya Journal of Muslim Society Research*, 7(2), 141–160. <https://doi.org/10.24090/ijtimaiyya.v7i2.8085>
- [6] Fathurrohman, M. S. (2020). The case for fully-fledged profit-loss sharing banking. *Airlangga International Journal of Islamic Economics and Finance*, 3(2), 102. <https://doi.org/10.20473/aijief.v3i2.23881>
- [7] Ghufroon, M. L., & Dewi, R. (2023). Analisis baitul maal wat tamwil (BMT) perspektif Al-Qur'an. : : *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Perbankan*, 7(02), 65–85.
- [8] Haryanti, R. D., Nengsih, T. A., & Kurniawan, B. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pembiayaan bagi hasil pada bank umum syariah indonesia. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 1(3), 370–382. <https://doi.org/10.54259/akua.v1i3.1034>
- [9] Hidayati, S D., Hafidah, Q., Qosim, M N., & Makruf, I. (2023). Analisis validitas instrumen kuesioner permainan tebak kata dalam pembelajaran mufradat di kelas 3 SMP MBS AR Fachruddin Yogyakarta. *Rayah Al-Islam*, 7(3), 1377–1381. <https://doi.org/10.37274/rais.v7i3.844>
- [10] Ningtyas, D. W. (2022). Penerapan prinsip 5C pada resiko pembiayaan murabahah di bmt istiqamah tulungagung dan bmt pahlawan tulungagung. *Musyarakah: Journal of Sharia Economic (MJSE)*, 2(2), 100–108. <https://doi.org/10.24269/mjse.v2i2.6816>
- [11] Nursania, D. (2023). Bmt sebagai lembaga keuangan syariah. *Islamic Circle*, 3(2), 63–71. <https://doi.org/10.56874/islamiccircle.v3i2.1138>
- [12] Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and reliabilitas. *Journal on Education*, 6(2), 10967–10975. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4885>
- [13] Rustamana, A., Wahyuningsih, P., Azka, M. F., & Wahyu, P. (2024). Penelitian metode kuantitatif. *Sindoro Cendikia Pendidikan*, 5(6), 1–10. <https://doi.org/10.9644/sindoro.v4i5.3317>
- [14] Sari, N., Fatimah, F., & Harjoni, H. (2023). Konsep dan permasalahan bagi hasil pada perbankan syariah di indonesia. *Journal of Islamic Economics*, 2(2), 65–82.
- [15] Septia, E., Fasa, M. L., & Suharto, S. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Akuntansi*,

Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK), 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>

- [16] Susilo, A. S., & Pertiwi, D. A. (2023). Peranan customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan di PT. bank rakyat indonesia (persero) TBK unit tehoru cabang masohi maluku tengah. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat UBB Vol. 10 No.1 Desember 2023*, 10(1), 42–50.