

## **PENGARUH SISTEM BIROKRASI, FASILITAS DAN PEMENUHAN KONSEP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH BMT TUMANG BOYOLALI**

**Parli<sup>1)</sup>, Juni Trisnowati<sup>2)</sup>, Kim Budiwinarto<sup>3)</sup>**

<sup>1), 2), 3)</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta

*E-mail:* parlicahyo91@yahoo.com<sup>1)</sup>, junitrisnowati@gmail.com<sup>2)</sup>

kimbudiwinarto07@gmail.com<sup>3)</sup>

---

### *Abstract*

*The purpose of this study was to find out: 1) the influence of the bureaucratic system on service user satisfaction, 2) the effect of facilities on service user satisfaction, 3) the effect of fulfilling sharia concepts on service user satisfaction, 4) the influence of the bureaucratic system, facilities and fulfillment of sharia concepts to service users' satisfaction. This study included quantitative descriptive research whose conclusions were obtained based on the results of statistical analysis with the object of research at KSPPS BMT Tumang Boyolali. A sample of 161 people from a population of 300 people with incidental sampling techniques. Instruments used with questionnaires and data analysis techniques used are multiple linear regression analysis, t test, F test, R<sup>2</sup> test. Regression analysis results obtained regression equation:  $Y = 3.223 + 0.249 X_1 + 0.255 X_2 + 0.298 X_3$ , which means that service user satisfaction is influenced by the bureaucratic system, facilities provided and fulfillment of sharia concepts (compliance). Based on the analysis and discussion it can be concluded that: 1) the bureaucratic system influences the satisfaction of service users. (2) facilities affect the satisfaction of service users. (3) fulfillment of sharia concepts affects the satisfaction of service users. (4) the bureaucratic system, facilities and fulfillment of the concept of sharia together affect the satisfaction of service users. (4) bureaucratic system, facilities provided and fulfillment of sharia concepts affect the satisfaction of service users by 59.5%, while the remaining 40.5% is influenced by other variables outside of this study.*

**Keywords:** *service user satisfaction, bureaucratic system, facilities, sharia compliance.*

---

### **PENDAHULUAN**

Perkembangan ekonomi syariah di Indonesia boleh dikatakan mengalami perkembangan yang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan banyak berdirinya lembaga keuangan yang secara operasional menggunakan prinsip bagi hasil atau dikenal dengan prinsip syariah. Pada tahun 2013 telah tercatat ada 23 Bank Umum Syariah di Indonesia. Sedangkan untuk BPRS sejumlah 163 (Bank Indonesia). Bahkan pertumbuhan Bank Syariah lebih tinggi dari Bank Konvensional. Perbankan syariah tumbuh sekitar 40 persen per tahun dengan total aset yang sudah mencapai sekitar Rp 140 triliun atau sekitar empat persen dari total aset perbankan nasional (Sugiyanto, 2013). Apalagi, perbankan syariah kini didukung dengan gairah keagamaan di Indonesia yang mengalami tren kenaikan sehingga berdampak pada melonjaknya demand terhadap produk dan layanan yang bernuansa syariah.

Pertumbuhan perbankan syariah menjadikan persaingan bisnis dalam bidang tersebut menjadi sangat tajam. Setiap Bank Syariah harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan untuk memenangkan persaingan, misalnya dengan pelayanan yang baik, sesuai dengan konteks visi perusahaan. Pimpinan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa yang bisa membuat pelanggan merasa puas. Tingkat kepuasan sangat tergantung pada mutu suatu produk, produk disini bisa berarti barang atau jasa. Beberapa faktor yang

mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya ada faktor emosional, faktor harga, kualitas pelayanan, kualitas produk, birokrasi, fasilitas dan biaya.

Pemilihan sistem birokrasi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Birokrasi berhubungan dengan organisasi masyarakat yang disusun secara ideal. Birokrasi dicapai melalui formalitas aturan, struktur dan proses di dalam organisasi. Persepsi tentang kata birokrasi umumnya merujuk pada sistem pelayanan dan administrasi pemerintahan yang terkesan “angker”, tetapi dalam hal ini kondisi birokrasi yang profesional adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat agar merasa puas. Selain sistem birokrasi, suatu perbankan syariah harus memperhatikan fasilitas baik fasilitas fisik maupun fasilitas non fisik. Fasilitas fisik yaitu segala sesuatu yang berwujud benda atau dibendakan sedangkan fasilitas non fisik segala sesuatu yang tidak bisa dibendakan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai dan dinikmati oleh pelanggan yang bertujuan memberikan fasilitas yang memadai maka pelanggan akan merasa dihargai dan diperhatikan sehingga pelanggan akan memberikan umpan balik yang positif.

Penulis menunjuk salah satu perbankan syariah untuk dijadikan objek penelitian yaitu Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT Tumang Boyolali. Koperasi sesuai dengan Undang Undang No. 17 Tahun 2012 pasal 1 adalah badan hukum yang didirikan oleh orang perseorangan atau badan hukum koperasi, dengan pemisahan kekayaan para anggotanya sebagai modal untuk menjalankan usaha, yang memenuhi aspirasi dan kebutuhan bersama di bidang ekonomi, sosial, dan budaya sesuai dengan nilai dan prinsip koperasi. Berdasarkan beberapa pengertian di atas koperasi dapat diartikan sebagai perkumpulan orang atau badan usaha yang memiliki tujuan yang sama yaitu mencapai kesejahteraan ekonomi yang berlandaskan asas kekeluargaan. Koperasi disebut sebagai soko guru perekonomian di Indonesia. Keberadaannya diharapkan mampu menjadi penopang perekonomian.

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah disingkat KSPPS memiliki dimesi berbeda dengan koperasi simpan pinjam konvensional demikian pula jika dibandingkan dengan BMT. Kegiatan usaha KSPPS meliputi bidang pembiayaan, investasi dan simpanan yang sistemnya sesuai pola bagi hasil. Sebenarnya antara Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) dengan BMT sama saja, hanya saja ada perbedaan pada lembaga yaitu ada koperasi syariah hanya terdiri satu lembaga saja, yaitu koperasi yang dijalankan dengan sistem syariah. Sedangkan pada BMT terdapat dua lembaga yaitu diambil dari namanya “Baitu Maal Wa At Tamwil” yang berarti “Lembaga Zakat dan Lembaga Keuangan (Syariah). Baitul Maal berarti Lembaga Zakat dan At-Tamwil berarti Lembaga Keuangan (Syariah). Pernyataan ini berarti bahwa Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah yang dijalankan dengan dua lembaga sebagaimana tersebut di atas berarti disebut BMT dan yang hanya menjalankan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) saja tanpa Lembaga Zakat disebut Koperasi Syariah saja, dan BMT Tumang termasuk di dalamnya.

BMT Tumang dalam pengaplikasian kegiatan harus memperhatikan dengan kepatuhan syariah yang sudah ditetapkan oleh Dewan Majelis Ulama Indonesia (MUI). Majelis Ulama Indonesia telah mengeluarkan fatwa tentang aturan penghimpunan dana dan penyaluran dana, yang nota bene merupakan kegiatan usaha dari Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) dan Baitul Maal Wa At-Tamwil (BMT). Kepatuhan syariah ini akan menjadi indikator untuk mengukur para karyawan atau pengelola KSPPS atau BMT untuk istiqomah dalam menegakkan syiar ekonomi syariah di Indonesia lewat KSPPS atau BMT. Kepatuhan syariah ini sebagai dasar dalam pengoperasian kegiatan kantor, dan jika dipenuhi tidak menutup kemungkinan juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Meskipun banyak penelitian tentang pelayanan, dan kepatuhan syariah (compliance) pada Koperasi atau perusahaan, namun masih banyak perbedaan hasil karena variabel yang digunakan berbeda-beda. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “PENGARUH SISTEM BIROKRASI, FASILITAS, DAN PEMENUHAN KONSEP SYARIAH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM PEMBIAYAAN SYARIAH BMT TUMANG BOYOLALI”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan penelitian sebelumnya

Penelitian dengan variabel sistem birokrasi dan fasilitas pernah dilakukan oleh Rika Disa Wahyu Saputri (2015), dengan judul “Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Ditinjau dari Sistem Birokrasi dan Fasilitas yang Disediakan di PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Surakarta. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa sistem birokrasi dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan.

Penelitian dengan variabel bebasnya adalah fasilitas juga dilakukan oleh Ninik Sriyani dan Achmad Sukma Hidayat (2017), dengan judul “Pengaruh Fasilitas Terhadap kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel dan Conference Center”, memberikan hasil berupa fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian lain yang dilakukan Arrafiatus Sufiyyah tahun 2011 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa”. Dari hasil uji statistik terhadap data, kesimpulannya bahwa secara bersama-sama ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan akademik dan birokrasi terhadap kepuasan mahasiswa.

Penelitian dari Indra Lutfi Sofyan, Ari Pradhanawati dan Hari Susanta Nugraha tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Terhadap Loyalitas, melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Star Clean Car Wash Semarang. Selanjutnya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Star Clean Car Wash Semarang.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Wibowo (2014) dalam penelitiannya Perilaku Konsumen Syariah di KJKS atau BMT Tumang Kabupaten Boyolali ditemukan bahwa kemudahan administrasi, lokasi, nisbah bagi hasil dan pemenuhan konsep syariah secara bersama-sama berpengaruh menjadi anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) atau BMT Tumang Kabupaten Boyolali.

### Kepuasan Pengguna Jasa Layanan

Tingkat kepuasan konsumen masing-masing tergantung dari apa yang mereka peroleh. Persaingan bisnis yang semakin ketat mengharuskan setiap perusahaan untuk memfokuskan setiap kegiatan bisnis pada kepuasan pelanggan. Hal yang perlu diingat bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa. Kepuasan pelanggan adalah suatu fungsi dari perbedaan yang didapat dari sebuah produk dengan harapan pembelinya. Setiap perusahaan pasti menentukan target untuk mencapai setiap tujuannya. Salah satu tujuannya dalam pencapaian kepuasan konsumen atau pelanggan. Selain untuk mengetahui sampai dimana kepuasan konsumen atau pelanggan, pasti juga ingin menggunakannya untuk bahan evaluasi kedepannya. Kepuasan pelanggan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Irawan (2003:37) ada 5 *driver* utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan:

- a. Kemudahan  
Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.
- b. Kualitas produk  
Kualitas produk ini adalah dimensi yang global dan paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu *performance*, *durability*, *feature*, *reliability*, *consistency*, dan *design*.
- c. Harga  
Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- d. Kualitas pelayanan  
Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Sangat tidak mustahil kalau kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit untuk ditiru. Berdasarkan konsep ini kualitas pelayanan diyakini mempunyai lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible*.
- e. Faktor Emosional  
Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyaina bahwa orang lain akan kagum terhadapnya apabila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

### Sistem Birokrasi

Birokrasi berasal dari bahasa perancis “*berau*” yang berarti kantor atau meja tulis, dari bahasa Yunani “*cratein*” yang berarti mengatur. Menurut Blau dan Meyer dalam Mustafa (2013:2), Birokrasi adalah suatu sistem kontrol dalam organisasi yang dirancang berdasarkan aturan-aturan yang rasional

dan sistematis, dan bertujuan untuk mengkoordinasi dan mengarahkan aktivitas- aktivitas kerja individu dalam rangka penyelesaian tugas-tugas administrasi berskala besar.

Setiap manusia pasti membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat diartikan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Maka dari itu, setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 dalam Ratminto (2012:24), standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan-pengaduan.
- c. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh perusahaan baik dalam bentuk fisik maupun non fisik untuk dipakai dan dinikmati oleh pelanggan atau konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan. Desain dan tata letak fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas jasa akan berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen (Kotler, 2009:45).

Menurut Mudie & Cottam (1993) dalam Tjiptono (2007:149) terdapat enam faktor yang harus dipertimbangkan secara cermat menyangkut tata letak fasilitas jasa, yaitu:

- a. Perencanaan Spasial  
Aspek-aspek seperti promosi, simetri, tekstur dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat untuk menstimulasi respon intelektual maupun respon emosional dari para pemakai atau orang yang melihatnya.
- b. Perencanaan Ruang  
Faktor ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapan dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.
- c. Perlengkapan atau perabotan  
Perlengkapan atau perabotan memiliki fungsi diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya.
- d. Tata Cahaya  
Hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain cahaya adalah cahaya disiang hari (*daylighting*), warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, persepsi penyedia jasa akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan, dan sarana yang diinginkan.

### Penenuhan Konsep Syariah (*Compliance*)

Pemenuhan Konsep Syariah (*Compliance*) adalah kemampuan perusahaan dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah yang diukur dalam menjalankan prinsip dan hukum islam, tidak ada pembayaran sistem bunga baik tabungan ataupun dalam pembiayaan, menerapkan ketentuan produk secara islami, kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga. Menurut Andreas A Jobst (2007) dalam makalah yang berjudul *The Economic of Islamic Finance and Scuritizion* mengatakan bahwa transaksi pinjaman islam diatur oleh ajaran dari syariah yang melarang adanya bunga. Bagi perusahaan bank syariah, kepatuhan terhadap konsep syariah (*Syaria Compliance*) merupakan prasyarat utama beroperasinya perusahaan perbankan syariah, baik itu berupa Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Kegiatan operasional perusahaan perbankan syariah mengacu pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (Fatwa DSN-MUI) tahun 2000. Kegiatan operasional dalam perusahaan perbankan syariah yaitu penghimpunan dana (simpanan) dan kegiatan penyaluran dana (pembiayaan). Bentuk kegiatan dalam penghimpunan dana meliputi simpanan, investasi maupun modal

penyertaan. Ada beberapa istilah dalam kegiatan penghimpunan dana (simpanan) dan penyaluan dana (pembiayaan) yaitu: *Mudharabah, Musyarakah, Wadiah, Hibah, Ijarah dan Murabahah*.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi dengan angka. Penelitian ini dipengaruhi oleh paradigma empiris yang berarti berkaitan sebab-akibat. Dalam penelitian ini masalah yang diteliti adalah sistem birokrasi, fasilitas serta pemenuhan konsep syariah terhadap kepuasan pengguna KSPPS BMT Tumang Boyolali. Penelitian ini dilakukan di KSPPS BMT Tumang yang beralamat di Jalan Boyolali-Semarang Km 1 Penggung Boyolali Jawa Tengah.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 300 orang pengguna KSPPS BMT Tumang Boyolali, dan jumlah sampel yang dipergunakan adalah 161 responden. Sedangkan metode pengambilan sampelnya dengan teknik *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh di lapangan dimana peneliti terjun langsung pada obyek penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pengguna KSPPS BMT Tumang Boyolali yang dinilai layak untuk diberikan kuesioner.

Berikut ini akan dikemukakan definisi operasional dari masing-masing variabel:

1. Sistem Birokrasi merupakan instrumen penting dalam suatu perusahaan. Birokrasi berorientasi pada pelayanan publik ini merupakan salah satu perwujudan fungsi setiap perusahaan dalam melayani setiap pelanggan. Untuk menuju pada terwujudnya birokrasi yang berwawasan atau berorientasi pada pelayanan publik, maka hal lain yang berkaitan dengan indikator Sinambela, 2012:6) terdiri dari:
  - a. Transparansi
  - b. Akuntabilitas
  - c. Kondisional
  - d. Partisipatif
  - e. Kesamaan hak
  - f. Keseimbangan hak dan kewajiban.
2. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat dimanfaatkan atau dinikmati untuk memberikan kepuasan pelanggan dalam mencapai tujuan. Fasilitas dapat berupa penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Indikator menurut Sulistiyono (2006:11), beberapa faktor pendukung dalam sebuah fasilitas adalah:
  - a. Kondisi fasilitas
  - b. Kelengkapan fasilitas
  - c. Desain interior
  - d. Kebersihan
  - e. Keamanan.
3. Pemenuhan Konsep Syariah (*Compliance*) adalah kemampuan perusahaan (Bank Syariah) dalam memenuhi prinsip-prinsip syariah yang diukur dalam menjalankan prinsip dan hukum islam, tidak ada pembayaran sistem bunga baik tabungan ataupun dalam pembiayaan, menerapkan ketentuan produk secara islami, kesempatan mendapatkan pinjaman bebas bunga. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan adalah menurut Andreas A Jobst (2007) dalam makalah yang berjudul *The Economic of Islamic Finance and Scuritization* mengatakan bahwa transaksi pinjaman islam diatur oleh ajaran dari syariah yang melarang adanya bunga:
  - a. Transaksi non bunga
  - b. Kegiatan operasional sesuai kaidah syariah islam
  - c. Produk tidak melanggar kaidah syariah
  - d. Transaksi sistem bagi hasil
4. Kepuasan Pengguna Jasa Layanan adalah fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapan (*expectation*). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini menurut Irawan (2003:37), dilihat dari seberapa pelanggan puas dengan perilaku:
  - a. Pelayanan (*Service Quality*)
  - b. Kemudahan
  - c. Kualitas Produk



Tabel 2  
Analisis Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	382.997	3	127.666	79.347	.000 <sup>a</sup>
	Residual	252.605	157	1.609		
	Total	635.602	160			

Berdasarkan tabel diatas, nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $79.347 > F_{tabel}$  (2.66) dengan nilai signifikannya sebesar 0.000 pada tingkat signifikan 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh signifikan antara semua variabel bebas yang meliputi sistem birokrasi, fasilitas dan pemenuhan konsep syariah (*compliance*) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna pada KSPPS BMT Tumang.

Analisis berikutnya adalah analisis Koefisien Determinan ( $R^2$ ), yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabilitas variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

Tabel 3  
Hasil Uji  $R^2$

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 <sup>a</sup>	.603	.595	1.268

Nilai *Adjusted R square* sebesar 0.595 yang berarti variabilitas variabel terikat dapat dijelaskan oleh variabel bebas sebesar 59,5%. Hal ini berarti variabel-variabel bebas yang meliputi sistem birokrasi, fasilitas dan pemenuhan konsep syariah mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 59.5% sedangkan sisanya 40,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Birokrasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna KSPPS BMT Tumang Boyolali, hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu ( $4,463 > 1,975$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .
2. Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna KSPPS BMT Tumang Boyolali, hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu ( $3,992 > 1,975$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .
3. Pemenuhan konsep syariah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna KSPPS BMT Tumang Boyolali, hal ini terbukti dari nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu ( $4,433 > 1,975$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .
4. Sistem birokrasi, fasilitas, dan pemenuhan konsep syariah berpengaruh terhadap kepuasan pengguna KSPPS BMT Tumang Boyolali, hal ini terbukti dari nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu ( $79,347 > 2,66$ ) dan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang direkomendasikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. KSPPS BMT Tumang Boyolali harus selalu memikirkan sistem birokrasi dalam pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna, misalnya dengan menerapkan *one day service*.
2. KSPPS BMT Tumang Boyolali harus selalu meningkatkan kualitas dari fasilitas yang digunakan dalam melayani pengguna jasa layanannya..
3. Peneliti selanjutnya perlu menambah variabel lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa layanan, seperti konsep nisbah bagi hasil, *personality*, sumber daya insani dan lain-lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, Gary. Kotler, Philip. 2007. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Arrafiyatus, Sufiyah. 2011. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal ASET*. Vol. 13 No. 2: 85-93.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Astuti, Septin Puji. 2009. Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah (Penelitian dengan *Fuzzy Servqual* dan Dimensi Carter). *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 2 No. 1: 47-58.
- Barnes, James G. 2011. *Secret of Customer Relationship Management, Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andy.
- Blau M. Peter dan Meyer W. Marsham. 2000. *Birokrasi dalam Masyarakat Modern*. Jakarta : Prestasi Pustakaraya.
- Dewan Syariah Nasional- MUI. 2017. *Fatwa Dewan Syariah Nasional \_Majelis Ulama Indonesia No: 111/DSN-MUI/IX/2017 tentang Akad Jual Beli Murabahah, hal 1-7*.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan, Handi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jobst, Andreas A. 2007. The Economic of Islamic and Securitization Forthcoming in the *Journal of Structured Finance Spring* Vol. 13 No.1: 6-27.
- Jularso, dkk. 2014. *Pedoman Akad Syariah (PAS) Perhimpunan BMT Indonesia*. Jakarta: PT Permodalan BMT Ventura.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13*. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta: Prehallindo.
- Latif, Abdul. 2018. Teknik Pengawasan Kualitas Kepatuhan Syariah (Sharia Compliance). *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. 10 No. 1: 89-108.
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mongkaren Mustafa, Delly. 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Safrony, Ladzy. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Aditya Media Publishing.
- Said Mas'ud. 2010. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Saputri, Rika , <http://eprints.ums.ac.id/39393/12/NASAKAH%20PUBLIKASI.pdf>, diakses tanggal 4 Mei 2020.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sriyani, Ninik, dan Hidayat Achmad Sukma. 2017. *WIGA Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*. Vol. 7 Maret 2017: 31-38.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono, Agus. 2006. *Manajemen Peyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suwithi, Wayan. 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fendy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- dan G. Chandra. 2006. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Valeri A Zaithelm and Marry Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*. NJ: The MC Grow- Fill Companies.