

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan syariah di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan dalam satu dasawarsa terakhir. Hal ini ditandai dengan pertumbuhan asset dalam lima tahun terakhir yang tumbuh rata-rata 40% per tahun. Indikator terlihat lainnya adalah semakin meningkatnya market share (meskipun saat ini masih di bawah 5%), meningkatnya dana pihak ketiga yang berhasil dihimpun dan semakin baiknya proses penyaluran dana yang dilakukan oleh bank syariah. Oleh karena itu, untuk menjaga konsistensi dan momentum tersebut, perbankan syariah harus senantiasa memperbaiki sistem tata kelola perusahaan supaya dapat lebih kompetitif dibandingkan dengan sistem konvensional yang sudah ada. Sistem tata kelola yang baik tentunya akan menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap manajemen dan operasional lembaga perbankan syariah.

Berbeda dengan lembaga keuangan konvensional, lembaga keuangan syariah punya kewajiban untuk memastikan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah pada seluruh produk, instrumen, operasi, praktek dan manajemennya. Akibatnya, lembaga keuangan syariah membutuhkan sistem tata kelola untuk memastikan kepatuhan terhadap syariah. Desain model tata kelola perusahaan *corporate governance* dalam perspektif Islam memiliki fitur yang unik dan karakteristik yang khas dibandingkan dengan konsep tata kelola perusahaan pada umumnya. Istilah *Syariah Governance* diperkenalkan

dalam sistem tata kelola lembaga keuangan syariah sebagai respon ketiadaan istilah *corporate governance* (GCG) dalam literatur Islam.

Meskipun sebenarnya konsep *syariah governance* (SG) memiliki kesamaan peran dan fungsi yang sama dengan institusi hisbah dalam sejarah masyarakat Islam klasik, yaitu sebagai lembaga khusus yang mengawasi berjalannya pasar sesuai dengan aturan-aturan Islam. Elemen penting dalam *syariah governance* (SG) adalah keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai bagian dari struktur organisasi perusahaan yang berperan penting dalam proses supervisi, monitoring, audit dan pemberian opini terhadap kepatuhan syariah pada lembaga keuangan atau perusahaan yang menawarkan produk dan layanan syariah.

Dalam konteks kerangka regulasi, sistem tata kelola bagi perbankan syariah disebutkan secara umum dalam UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dewan Pengawas Syariah (DPS), DPS sebagaimana disebutkan dalam UU tersebut bahwa DPS diberikan wewenang untuk melakukan pengawasan dan penasehatan atas kepatuhan prinsip syariah seluruh aktivitas bank syariah. bagian ini pada hakekatnya mengatur tentang sistem tata kelola syariah bagi perbankan syariah di Indonesia. Konsep teknis dan operasional sistem tata kelola bagi perbankan syariah, baik Bank Umum Syariah (BUS) maupun Unit Usaha Syariah (UUS) diatur secara rinci dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/33/PBI/2009 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS).

Istilah *syariah governance* bagi lembaga keuangan syariah diadaptasi dari istilah yang dikeluarkan oleh *International Financial Services Board* (IFSB) dalam Guideline No.10 yang dikhususnya bagi lembaga keuangan yang menawarkan produk dan layanan sesuai prinsip syariah. sistem tata kelola ini dimaksudkan untuk memastikan adanya struktur organisasi yang efektif yang dapat memastikan berjalannya proses pengawasan sebelum terjadinya transaksi (*ex-ante*) maupun setelah terjadinya transaksi (*ex-post*) pada lembaga perbankan syariah.

Hal yang sama juga dalam konteks tata kelola syariah (*syariah governance*), sistem ini dibutuhkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah khususnya pada kepatuhannya terhadap prinsip syariah dalam keseluruhan aktivitasnya. Pengabaian terhadap sistem tata kelola ini tentunya akan berdampak pada risiko syariah, yaitu bentuk risiko yang muncul akibat ketidakpatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah.

Hal tersebut mengharuskan perbankan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholders* terkhusus kepada nasabah bank, tujuannya adalah untuk menjaga loyalitas nasabah. Pada konteks tersebut khususnya loyalitas nasabah dijadikan indikator keberhasilan dalam perkembangan bank syariah karena memiliki peran yang penting bagi pihak perbankan untuk meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup perbankan dalam jangka panjang. Penelitian yang mengaitkan hubungan antara syariah governance dan loyalitas nasabah khususnya diperbankan syariah masih jarang dilakukan.

Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah ”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPRS Daya Artha Mentari Syariah Cabang Lawang?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPRS Daya Artha Mentari Syariah Cabang Lawang

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis merupakan pernyataan peneliti tentang hubungan antara variabel - variabel dalam penelitian, serta merupakan pernyataan paling spesifik. Hipotesis berupa pernyataan mengenai konsep yang dapat dinilai benar atau salah jika menunjukkan pada suatu fenomena yang diamati dan diuji secara empiris. Fungsi dari hipotesis adalah pedoman untuk mengarahkan penelitian agar sesuai dengan apa yang kita harapkan<sup>1</sup>. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Diduga Transparasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

---

<sup>1</sup>Kuncoro, Mudrajad, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Jakarta: ERLANGGA, 2003), 47.

H2: Diduga Akuntabilitas secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H3: Diduga Responsibilitas secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H4: Diduga Kemandirian secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H5: Diduga Keadilan secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H6: Diduga Syariah Compliance secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah

H7: Diduga Transparasi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Kemandirian, Keadilan, Syariah compliance secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah sebagai salah satu dari ekonomi Islam.

#### **a. Bagi Akademis**

Penelitian ini diharapkan untuk dapat memperkaya informasi, wawasan pemikiran dan pengetahuan dalam kajian perbankan,

khususnya implementasi syariah governance terhadap loyalitas nasabah di BPRS Daya Artha Mentari cabang Lawang.

b. Bagi Perusahaan

Untuk membantu perusahaan dalam memberikan informasi mengenai pengaruh implementasi governance syariah terhadap loyalitas nasabah.

c. Bagi Praktisi

Secara pragmatis penelitian ini berguna dalam memberikan kontribusi yang bernilai strategis bagi para praktisi ekonomi sehingga diharapkan dalam dunia riil ekonomi mereka dapat menerapkannya untuk membantu memperbaiki ekonomi nasional.

## **F. Definisi Istilah**

Definisi variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan<sup>2</sup>.

Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi: variabel independen (bebas), yaitu variabel yang menjelaskan dan memengaruhi variabel lain, dan variabel dependen (terikat), yaitu variabel yang dijelaskan dan dipengaruhi oleh variabel independen.

### **1. Variabel Independent**

Variabel independen adalah variabel yang sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, dan antesenden. Dalam bahasa Indonesia

---

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B* (Bandung: Alfabeta, 2012), 38.

sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel ini memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen<sup>3</sup>. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Kemandirian, Keadilan, Syariah Compliance (X).

## 2. Variabel Dependent

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas<sup>4</sup>. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah (Y). Berdasarkan pokok permasalahan yang diajukan, maka variabel yang akan di bahas adalah sebagai berikut :

### a. Transparasi (X1)

Transparasi adalah pengungkapan informasi untuk semua pihak yang berkepentingan untuk mengetahui dengan pasti apa yang telah dan apa yang akan terjadi. Dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan keterbukaan informasi baik yang materiil dan non materiil. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur transparasi adalah keterbukaan dan informasi yang relevan dengan skala likert 5<sup>5</sup>.

---

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B* (Bandung: Alfabeta, 2013), 39.

<sup>4</sup>*Ibid.*

<sup>5</sup>Rukmiati Rumandan dkk., “Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah”, *E-JRA*, Vol. 07 No. 09 (Agustus, 2018), 43.

**b. Akuntabilitas (X2)**

Akuntabilitas adalah kewajiban individu atau penguasa untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan tugas dan kewenangan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur akuntabilitas adalah kejelasan fungsi dan penelitian dalam kinerja dan pengambilan keputusan dengan skala likert 5 point<sup>6</sup>.

**c. Responsibilitas (X3)**

Responsibilitas adalah keadaan dimana perusahaan harus patuh pada hukum yang berlaku dalam melaksanakan semua kegiatan perusahaan serta bertanggung jawab kepada semua pihak yang berkepentingan. Adapun indikator<sup>7</sup> yang digunakan untuk mengukur responsibilitas adalah taat pada peraturan dan indikator<sup>8</sup> yang digunakan peduli dengan lingkungan serta masyarakat sekitar dengan skala likert 5 poin.

**d. Kemandirian (X4)**

Kemandirian adalah perusahaan harus bersifat objektif serta bebas dari segala bentuk tekanan dalam setiap pengambilan keputusan ataupun tindakan agar hak dari setiap bagian yang ada didalam bank dapat terpenuhi semua sesuai dengan semestinya. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kemandirian adalah pengelolaan yang

---

<sup>6</sup>*Ibid.*

<sup>7</sup>*Ibid.*

<sup>8</sup>*Ibid.*

professional dan tanggung jawab serta independen tanpa campur tangan siapapun dengan skala likert 5 poin<sup>9</sup>.

**e. Keadilan (X5)**

Keadilan merupakan perlakuan yang adil dan setara untuk memenuhi hak-hak *stakeholders* yang timbul karena perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur keadilan adalah keadilan dan kesetaraan dengan skala likert 5 poin<sup>10</sup>.

**f. Syariah Compliance (X6)**

*Syariah compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. *Syariah compliance* bertujuan untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur *syariah compliance* adalah bebas riba dan gharar, bisnis yang halal, pengelolaan usaha yang amanah dengan skala likert 5 poin<sup>11</sup>.

**g. Loyalitas Nasabah (Y)**

Loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap bank dalam bentuk keputusan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah adalah *repeat*, *retention*, dan *referral* dengan skala likert 5 poin<sup>12</sup>.

---

<sup>9</sup>*Ibid.*, 44.

<sup>10</sup>*Ibid.*

<sup>11</sup>*Ibid.*

<sup>12</sup>*Ibid.*