

**PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus BPRS Daya Artha Mentari Syariah Lawang)**

**SKRIPSI**

**OLEH  
RIFATUL FIRDA  
NIM 201586290008**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN  
2019**



**PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Kasus BPRS Daya Artha Mentari Sraiah Lawang)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Universitas Yudharta Pasuruan  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan perogram Sarjana

**OLEH  
RIFATUL FIRDA  
NIM 201586290008**



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN  
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh Rifatul Firda an  
telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Pasuruan, 02 Juli 2019

Pembimbing 1



Alimatul Farida, SE, MM  
NIP. Y. 0860505055



**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

Skrripsi oleh Rifatul Firda ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 02 Juli 2019

Dewan Penguji

Penguji 1

Penguji 2



**Abdillah Mundir, SE, MM**  
NIP.Y. 0860902082



**M. Davat, S.Pd., MM**  
NIP. Y: 0690900038

Mengetahui,  
Kepala Program Studi  
Ekonomi Syariah



**Sakabito, MEI**  
NIP.Y. 0860905063

Mengetahui,  
Dekan  
Fakultas Agama Islam



**Asrul Anas, S.Ag., M.Pd I**  
NIP.Y. 0860305038

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifatul Firda  
NIM : 201586290008  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 2 Juli 2019

  
Rifatul Firda  
201586290008

## ABSTRAK

**RIFATUL FIRDA: 2015.86.29.00.08. Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Di BPRS Daya Artha Mentari Lawang). Skripsi.** Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Yudharta Pasuruan. Dosen Pembimbing **Alimatul Farida, SE, MM**

**Kata Kunci:** Syariah Governance, Loyalitas Nasabah.

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.

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.

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 ini merupakan penelitian *explanatory research* yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi *syariah governance* terhadap loyalitas nasabah, dalam hal ini peneliti mengambil sampel di BPRS Daya Artha Mentari Syariah cabang Lawang. Sampel yang digunakan sejumlah 92 responden yaitu nasabah di Bank BPRS Daya Artha Mentari Syariah cabang Lawang, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*. Jenis Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang di bagikan kepada nasabah di BPRS Daya Artha Mentari Syariah cabang Lawang. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda.

## ABSTRACT

**RIFATUL FIRDA: 2015.86.29.00.08. The Effect of Sharia Governance Implementation on Customer Loyalty (Case Study in BPRS Daya Artha Mentari Lawang). Essay.** Sharia Economics Study Program, Faculty of Islamic Studies, Yudharta Pasuruan University. Advisor **Alimatul Farida, SE, MM**

**Keywords:** Syariah Governance, Customer Loyalty.

The sharia banking industry in Indonesia has experienced significant growth in the past decade. This is indicated by the growth of assets in the last five years, which has grown an average of 40% per year. Other visible indicators are the increasing market share (although currently still below 5%), the increase in third party funds that have been successfully collected and the better distribution of funds carried out by Islamic banks. Therefore, to maintain consistency and momentum, Islamic banking must always improve the corporate governance system so that it can be more competitive compared to conventional systems that already exist. A good governance system will certainly maintain and enhance public confidence in the management and operations of Islamic banking institutions.

The same thing also in the context of sharia governance (sharia governance), this system is needed to increase public confidence in sharia banking, especially in its compliance with sharia principles in all its activities.

This requires banks to provide maximum service to stakeholders specifically to bank customers, the aim of which is to maintain customer loyalty. In this context in particular customer loyalty is used as an indicator of success in the development of Islamic banks because it has an important role for banks to improve financial performance and maintain banking survival in the long run.

This research is an explanatory research that aims to determine the effect of the implementation of sharia governance on customer loyalty, in this case the researcher took a sample at the BPRS Daya Artha Mentari Syariah Lawang branch. The sample used was 92 respondents, namely customers at the BPRS Daya Artha Mentari Bank Lawang branch, the sampling technique used accidental sampling method. This type of research is research with a quantitative approach. The data used are primary data. Primary data was obtained based on respondents' answers to questionnaires distributed to customers in the SRB Daya Artha Mentari Syariah Lawang branch. Analysis of the data used is multiple linear regression analysis.



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah, penulis memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Implementasi *Syariah Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Di BPRS Daya Artha Mentari Lawang)”, sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah di Universitas Yudharta Pasuruan.

Sholawat dan salam terlimpah selalu kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan (*Uswatun Hasanah*) yang telah menebarkan risalah kebenaran dimuka bumi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis menyadari bahwa banyak hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi, alhamdulillah berkat rahmat dan pertolongan Allah SWT serta bantuan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan moril maupun materil baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Dalam hal ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Romo KH. M. Sholeh Bahruddin selaku pengasuh Yayasan Darut Taqwa, dimana Universitas Yudharta Pasuruan bernaung dan atas nasehat-nasehat beliau dalam hidup berdampingan dengan masyarakat tanpa membedakan semua kalangan
2. Teristimewa kepada keluarga tercinta Bapak dan Ibu serta Adikku, dengan penuh kesabaran, penuh kasih dan ketulusan serta perhatiannya telah memberikan support baik materi, moril serta doa yang tidak pernah putus sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Saifulloh, M.HI, Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Asrul Anan, Dekan Fakultas Agama Islam.
5. Bapak Sukamto, MEI, Kepala Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan
6. Alimatul Farida, MM, dosen pembimbing yang telah sudi membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama masa kuliah.
8. Bapak Saiful Hadi selaku Direktur di PT BPRS Daya Artha Mentari Kecamatan Bangi Kabupaten Pasuruan beserta jajaran staf yang sudah mengizinkan dan membantu dalam memperoleh data untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman mahasiswa ekonomi syariah, khususnya angkatan 2015.
10. Rekan-rekan Himpunan Mahasiswa Ekosonomi Syariah Universitas Yudharta Pasuruan.
11. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini, yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih banyak atas semangat dan dukungannya.

Untuk ini semua penulis tidak dapat membalas semuanya sebagaimana sudah diberikan kepada penulis, penulis hanya berdo'a semoga semua kebaikan yang sudah diberikan kepada penulis nantinya akan mendapat balasan kebaikan yang berlipat pula.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan, baik dari segi penulisan maupun pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan masyarakat khususnya Ekonomi Islam. Semua yang benar itu adalah dari Allah SWT dan kekurangan itu dari diri pribadi penulis.

Pasuruan, 2 Juli 2019

Penulis

## PERSEMBAHAN

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan, dalam meraih cita-cita saya.

Hari takkan indah tanpa mentari dan rembulan, begitu juga hidup takkan indah tanpa tujuan, harapan serta tantangan. Meski terasa berat, namun manisnya hidup justru aka terasa, apabila semuanya terlalui dengan baik, meski harus memerlukan pengorbanan.

Kupersembahkan karya kecil ini kepada Ayahanda **Akhadi, Muslim** dan Ibunda **Solikha, Syarifatul Aliyah** yang senantiasa ada saat suka maupun duka, selalu setia mendampingi, saat kulemah tak berdaya dan selalu memanjatkan doa kepada putriMu tercinta dalam setiap sujudnya.

Teruntuk Adikku **Muhimatul Ulya, Yasmin Muslimatul Aliyah** tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama. Maaf belum bisa menjadi panutan seutuhnya, tapi aku akan selalu menjadi yang terbaik untukmu.

Saudaraku **Bunda Arka, Bunda Arsa terimah** kasih sudah memberikan semangat dan dukungan selama ini.

Spesial untuk mutiara hatiku **Rizal Teja Kusuma**, engkaulah seseorang yang mempunyai kebeningan hati dengan belaian kasih sayang sesejuk embun yang kau berikan padaku sehingga aku bisa bersemangat dan berpacu untuk maju.

Teman-teman Ekonomi Syariah seperjuangan yang selalu mensupport satu sama lain, suka duka telah kita lalui. Semoga kelak akan menjadi orang yang sukses.

## MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.*

**(Q.s Al-Insyiroh: 6).**

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
COVER DALAM .....	ii
GAMBAR LOGO .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
PERSEMBAHAN .....	xi
MOTTO .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Hipotesis Penelitian .....	4
E. Kegunaan Penelitian .....	5
F. Definisi Istilah .....	8

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Kerangka Teoritis .....	12
1. <i>Syariah Governance</i> .....	12
2. Tujuan <i>Syariah Governance</i> .....	14
3. Konsep <i>Syariah Governance</i> .....	15
4. Prinsip <i>Syariah Governance</i> Dalam Islam.....	16
5. Perbandingan <i>Syariah Governance</i> dan <i>Governance Konven</i> .....	23
6. Loyalitas.....	26
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	27
8. Tahap-tahap pertumbuhan Loyalitas Nasabah.....	29
9. Kerangka Konseptual.....	36

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Rancangan Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel.....	38
C. Instrumen Penelitian .....	40
D. Pengumpulan Data.....	41
E. Analisis Data.....	43

## **BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL ANALISIS**

A. Gambaran Umum bprs Daya Artha Mentari Syariah .....	51
1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Daya Artha Mentari Syariah.....	51
2. Visi dan Misi.....	53
B. Gambaran Umum Responden.....	53
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	55
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	55

4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
C. Analisis Data.....	57
1. Uji Validitas dan Realibilitas .....	58
2. Uji Asumsi Klasik.....	60
3. Uji Hipotesis .....	66
4. Uji Model.....	74
D. Deskripsi Frekuensi Variabel .....	77
1. Variabel Transparasi .....	77
2. Variabel Akuntabilitas .....	79
3. Variabel Responsibilitas .....	82
4. Variabel Kemandirian.....	84
5. Variabel Keadilan .....	86
6. Variabel Syariah Compliance .....	88
7. Variabel Loyalitas Nasabah .....	91

## **BAB V PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Transparasi Terhadap Loyalitas Nasabah .....	94
B. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah.....	95
C. Pengaruh Responsibilitas Terhadap Loyalitas Nasabah.....	95
D. Pengaruh Kemandirian Terhadap Loyalitas Nasabah.....	96
E. Pengaruh Keadilan Terhadap Loyalitas Nasabah.....	97
F. Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah.....	97
G. Pengaruh Transparasi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Kemandirian, Keadilan, Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah.....	98

## **BAB VI PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	100

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **RIWAYAT HIDUP**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Umur.....	55
Tabel 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	56
Tabel 4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 5 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 6 Hasil Uji Realibilitas.....	60
Tabel 7 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 9 Hasil Uji Autokorelasi.....	64
Tabel 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	65
Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	66
Tabel 12 Hasil Uji Secara Simultan.....	67
Tabel 13 Hasil Uji Hipotesis Transparasi.....	68
Tabel 14 Hasil Uji Hipotesis Akuntabilitas.....	69
Tabel 15 Hasil Uji Hipotesis Responsibilitas.....	70
Tabel 16 Hasil Uji Hipotesis Kemandirian.....	71
Tabel 17 Hasil Uji Hipotesis Keadilan.....	72
Tabel 18 Hasil Uji Hipotesis Syariah Compliance.....	73
Tabel 19 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 20 Distribusi Jawaban Responden Variabel Transparasi.....	77
Tabel 21 Distribusi Jawaban Responden Variabel Akuntabilitas.....	79
Tabel 22 Distribusi Jawaban Responden Variabel Responsibilitas.....	82



Tabel 23 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kemandirian.....	84
Tabel 24 Distribusi Jawaban Responden Variabel Keadilan .....	86
Tabel 25 Distribusi Jawaban Responden Variabel Syariah Compliance .....	88
Tabel 26 Distribusi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Nasabah .....	91