

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan bertambahnya religiusitas masyarakat Muslim yang menuntut kegiatan ekonomi dan keuangan dilaksanakan berdasarkan aturan syariah Islam, pada tahun 1970-an di Negara-negara Timur Tengah mulai didirikan beberapa bank Islam yang dikenal juga dengan bank Syariah. Bank syariah atau perbankan Islam (al-Mashrafiyah al-Islamiyah) adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram). Sistem perbankan konvensional tidak dapat menjamin absennya hal-hal tersebut dalam investasinya, misalnya dalam usaha yang berkaitan dengan produksi makanan atau minuman haram, usaha media atau hiburan yang tidak Islami, dan lain-lain.

Sejarah bank syariah di Indonesia, pertama kali dipelopori oleh Bank Muamalat Indonesia yang berdiri pada tahun 1991. Bank ini pada awal berdirinya diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan

pemerintah serta mendapat dukungan dari Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim.

Memasuki abad ke-21 dengan terjadinya krisis global yang menyebabkan semakin buruknya keadaan ekonomi dan membuat banyak perusahaan bangkrut, perusahaan dituntut untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau *good corporate governance* dalam pengelolaan perbankan khususnya bank syariah (Wahananto, 2009). Kelahiran *Good Corporate Governace (GCG)* pada bank syariah berawal dari dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang menekankan perlunya penerapan *GCG* pada perbankan, yaitu PBI No. 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *GCG* bagi Bank Umum. PBI ini juga berlaku bagi bank syariah yang artinya bank syariah juga diwajibkan menerapkan prinsip *GCG* dalam pengoperasian kegiatannya.

Namun sejak tahun 2010, PBI No. 8/4/PBI/2006 sudah tidak berlaku lagi bagi bank syariah. Sebagai gantinya, telah dikeluarkan PBI No. 11/33/PBI/2009 tentang Pelaksanaan *GCG* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Penggantian ini disebabkan karena *GCG* yang akan diterapkan pada bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah. Pelaksanaan *GCG* yang memenuhi prinsip syariah yang dimaksudkan dalam PBI ini tercermin dengan adanya pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dewan pengawas syariah dalam mengelola kegiatan bank syariah (Prasetyo dan Indradie, 2009).

Istilah *syariah governance* dalam penelitian ini merupakan pengembangan dari konsep *corporate governance* dan *syariah compliance*. Menurut Umam (2011) *corporate governance* adalah sebuah peraturan dan sistem yang digunakan untuk menetapkan dan mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan dalam perusahaan. Menurut Junusi (2013) *syariah compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Sehingga *syariah governance* adalah suatu sistem, peraturan, dan proses yang digunakan untuk mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perbankan islam serta memonitoring, mengatur dan mendorong kinerjanya secara efisien agar menghasilkan nilai tambah yang berkesinambungan bagi *stakeholders* dalam jangka panjang yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Dalam penelitian ini prinsip *syariah governance* adalah pengembangan dari konsep *corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, keadilan, dan *syariah compliance*. Prinsip-prinsip *Syariah Governance* tersebut telah terkandung dalam nilai-nilai syariah yang secara intens terdiri dari *Adaalatun* (keadilan), *tawazun* (keseimbangan), *mas'uliyah* (akuntabilitas), *akhlaq* (moral), *shiddiq* (kejujuran), *amanah* (pemenuhan kepercayaan), *fathanah* (kecerdasan), *tabligh* (transparansi, keterbukaan), *hurriyah* (independensi dan kebebasan yang bertanggungjawab), *ihsan* (profesional), *wasathan* (kewajaran), *ghirah* (militansi syari'ah), *idarah* (pengelolaan), *khilafah* (kepemimpinan), *aqidah* (keimanan), *ijabiyah*

(berfikir positif), *raqabah* (pengawasan), *qira'ah* dan *ishlah* (organisasi yang terus belajar dan selalu melakukan perbaikan) dan nilai-nilai syariah tersebut masuk kedalam prinsip-prinsip syariah (Rifka, 2010).

Perbedaan implementasi *corporate governance* pada bank syariah dan konvensional terdapat pada *syariah compliance* yaitu kepatuhan pada syariah. Menurut Idat dalam Junusi (2013) bahwa terjadi penurunan kepatuhan Bank Syariah terhadap prinsip syariah. Berdasarkan riset dan penelitian tentang preferensi masyarakat yang dilakukan oleh Bank Indonesia berkerjasama dengan lembaga penelitian perguruan tinggi ditemukan bahwa adanya keraguan masyarakat terhadap kepatuhan syariah oleh bank syariah. Padahal penerapan *syariah compliance* di bank syariah bertujuan untuk mengurangi praktik riba, gharar, dan semua transaksi yang tidak sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu dengan adanya penerapan *syariah compliance* akan menuntut perbankan untuk menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal serta menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah dijalankan dengan baik seperti dalam hal pengelolaan zakat, infaq dan shodaqoh.

Bank syariah diharuskan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholders* terkhususnya kepada nasabah bank syariah itu sendiri. Tuntutan pemenuhan prinsip syariah (*syariah compliance*), bila dirujuk pada sejarah perkembangan bank syariah, alasan pokok dari keberadaan perbankan syariah adalah munculnya kesadaran masyarakat Muslim yang ingin setiap kegiatan operasionalnya seperti penyimpanan

dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya dalam industri perbankan syariah harus dinyatakan sesuai dengan syariah. Sesuai dengan syariah yang dimaksud disini bahwa dalam kegiatan operasional bank umum syariah harus mendasarkan pada nilai-nilai syariah. Di dalam nilai-nilai syariah tersebut telah terkandung prinsip-prinsip *syariah governance*. Salah satu prinsip-prinsip *syariah governance* adalah kepatuhan terhadap prinsip syariah (*syariah compliance*) yang sangat signifikan dalam mempengaruhi perilaku nasabah dalam memilih bank syariah.

Oleh karena itu penerapan *syariah governance* pada bank syariah merupakan keharusan, hal ini diharapkan dapat meningkatnya reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah. Reputasi memegang peran yang penting dalam menjalin hubungan kerjasama antar bank syariah dengan nasabah. Reputasi menjadi dasar penilaian dalam menentukan apakah suatu bank syariah layak untuk dijadikan mitra kerjasama oleh nasabah.

Reputasi bank syariah dan baik tidaknya pelayanan bank syariah akan menyebabkan tinggi atau rendahnya loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Loyalitas nasabah dapat dijadikan ukuran keberhasilan berkembang atau tidaknya bank syariah karena dengan adanya loyalitas maka akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan jasa keuangan lainnya. Sehingga hal ini akan berdampak positif terhadap keberlangsungan kegiatan bank syariah yang menjadi tujuan dari bank

syariah tersebut. Loyalitas nasabah memiliki peran yang penting bagi pihak perbankan apabila dapat mempertahankan kelayakannya nasabah maka bank syariah akan dapat meningkatkan kinerja keuangannya serta mempertahankan keberlangsungan hidup perbankan secara jangka panjang.

Penerapan prinsip-prinsip *syariah governance* dan reputasi bank syariah dapat mempengaruhi loyalitas nasabah. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia yang bekerja sama dengan Perguruan Tinggi tentang *preference* masyarakat terhadap bank syariah, ternyata sebagian besar masyarakat melakukan kemitraan karena produk bank syariah berdasarkan prinsip syariah (tidak mengandung *riba*, *maysir*, *gharar*).

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik mengambil judul **“PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH GOVERNANCE DAN REPUTASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH” (Studi Empiris pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)**. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Purnamasari (2014). Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah dengan menambah variabel *intervening* yaitu Reputasi Ikawati (2012) dan perbedaan lainnya adalah periode penelitian yang dilakukan pada tahun 2015-2016.

B. Batasan Masalah Penelitian

Agar penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas dan lebih terarah, maka dari permasalahan di atas telah dipersempit menjadi:

1. Ruang lingkup pembahasan berkaitan dengan Bank Umum Syariah yang berada di Yogyakarta.
2. Dalam penelitian ini konsep *syariah governance* diproksikan hanya dengan prinsip *syariah governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, keadilan, *syariah compliance*.

C. Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah *Syariah Governance* berpengaruh positif signifikan terhadap Reputasi?
2. Apakah Reputasi berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah?
3. Apakah *Syariah Governance* berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah?

D. Tujuan Penelitian

1. Memberikan bukti secara empiris bahwa *Syariah Governance* berpengaruh positif signifikan terhadap Reputasi.

2. Memberikan bukti secara empiris bahwa Reputasi berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.
3. Memberikan bukti secara empiris bahwa *Syariah Governance* berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

E. Manfaat Penelitian

- a. Penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah khususnya mengenai penerapan prinsip-prinsip *syariah governance* dan reputasi bank.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi alternatif rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.
- c. Bagi masyarakat dan atau nasabah perbankan, akan memberikan stimulus secara proaktif sebagai pengontrol atas kinerja-kinerja perusahaan dan semakin meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak yang harus diperoleh.