

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Krisis yang melanda Indonesia pada pertengahan tahun 1997 salah satu penyebabnya yaitu rendahnya penerapan *corporate governance* (Wahananto, 2009). Hal ini terlihat dari praktek pengelolaan perusahaan yang tidak maksimal dan tidak sehat pada berbagai sektor. Sehingga hal ini diperlukan pembenahan berupa pengelolaan perusahaan yang baik agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan maksimal.

Krisis ekonomi nasional yang terjadi pada pertengahan tahun 1997 di Indonesia telah membuat perekonomian Indonesia menjadi tidak kondusif (Umam, 2011). Pada waktu itu banyak perbankan yang bangkrut, yang membuat pemerintah melakukan likuidasi kepada beberapa bank. Sementara satu-satunya bank yang tidak *kolaps* pada masa itu adalah Bank Muamalat Indonesia yang mampu bertahan dari adanya krisis.

Memasuki abad ke-21 dan ditambah dengan adanya krisis global yang semakin memperburuk keadaan ekonomi dan membuat banyak perusahaan bangkrut, perusahaan dituntutan untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau *good corporate governance* dalam pengelolaan perbankan khususnya bank syariah (Wahananto, 2009). Hal tersebut didukung dengan adanya Peraturan Bank Indonesia No. 8/14/PBI/2006 Pasal 2 ayat (1) PBI dan juga tercantum dalam pasal 34 ayat 1 Undang-Undang No. 21

Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa perbankan wajib melaksanakan prinsip-prinsip *corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran di setiap kegiatan usahanya.

Transparansi merupakan suatu keterbukaan dalam melakukan suatu proses kegiatan di dalam perusahaan. Dengan adanya transparansi dapat mendorong pengungkapan informasi serta keadaan yang sebenarnya yang terjadi sehingga *stakeholders* dapat mengukur dan mengantisipasi segala sesuatu yang menyangkut kegiatan bank. Transparansi dapat dilakukan dengan cara penyajian secara terbuka laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu, kemudahan akses informasi layanan, penyampaian informasi yang jelas, dan informasi terkait transaksi atau kontrak dengan pihak – pihak yang memiliki hubungan atau kedudukan istimewa, struktur kepemilikan, sampai kepada penyajian informasi tentang kemungkinan resiko yang dihadapi organisasi.

Menurut Umam (2011) dengan diterapkannya transparansi perbankan diwajibkan mengungkapkan informasi secara relevan, akurat, dapat dibandingkan serta mudah diakses oleh *stakeholders* dan tentunya harus diiringi kebenaran atas informasi tersebut. Selain itu transparansi juga mengharuskan perbankan untuk memberikan informasi yang relevan kepada stakeholder dalam bahasa yang mudah dipahami. Informasi yang diungkapkan tidak hanya mengenai keuangan tetapi juga terkait non keuangan seperti operasi, struktur, dan konflik yang kemungkinan terjadi. Stakeholders dalam

konteks ini adalah nasabah, artinya bahwa nasabah yang mendapatkan kemudahan dalam mengakses kepentingannya akan merasa senang karena kebutuhannya sudah terpenuhi.

Dengan akses informasi yang mudah serta penyampaian dalam bahasa yang mudah dipahami ini akan membuat nasabah merasa nyaman. Dengan kenyamanan yang diciptakan dalam bentuk pelayanan akses informasi yang mudah akan membuat nasabah enggan untuk berpindah menggunakan jasa keuangan yang lain karena faktanya masyarakat kita itu lebih suka dengan segala sesuatu yang jalannya mudah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Umam (2011) menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Yang dimaksud dari *good corporate governance* ini salah satunya adalah transparansi. Selain itu dalam penelitian Jumaizi (2011) menyatakan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Akuntabilitas merupakan kewajiban bank untuk memberikan jawaban atau keterangan mengenai kinerja serta tindakan pimpinan organisasi kepada *stakeholders*. Penerapan prinsip akuntabilitas ini menuntut perbankan untuk menyampaikan informasi layanan yang akurat, kelengkapan informasi layanan, serta kebijakan yang diambil yang sesuai dengan ketentuan yang sudah berlaku yang diharapkan hal ini memeberikan manfaat yang lebih untuk *stakeholders*. Nasabah merupakan salah satu *stakeholders* penting untuk kelangsungan hidup bank dalam jangka panjang. Nasabah memerlukan pelayanan yang jelas dan sesuai dengan apa yang diharapkan sehingga

perbankan harus mampu memberikan informasi dan pelayanan produk serta jasa yang dibutuhkan oleh nasabah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Umam (2011) menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sesuai dengan salah satu prinsip dari *good corporate governance* yaitu akuntabilitas. Selain itu dalam penelitian Jumaizi (2011) menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Pertanggungjawaban merupakan kesesuaian dalam melakukan pengelolaan suatu perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku (Arbaina, 2012). Artinya adalah segala bentuk kebijakan yang sudah diambil dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*. Perbankan yang menjalankan usahanya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan serta tidak memiliki pelanggaran akan membuat nasabah merasa aman dan percaya dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi. Pertanggungjawaban juga merupakan bentuk kepedulian perbankan kepada masyarakat dan lingkungan. Dengan kepedulian yang diberikan kepada masyarakat dan lingkungan akan membuat penilaian yang positif dari nasabah terhadap bank.

Kemandirian yaitu keadaan dimana suatu perusahaan dikelola dengan independen dan professional tanpa adanya pengaruh dan tekanan dari pihak manapun. Artinya disini bahwa perbankan harus melindungi semua kepentingan stakeholder agar dapat terpenuhi dengan semestinya. Selain itu perlunya sikap objektif yang harus diterapkan oleh perbankan dalam setiap pengambilan keputusan. Terutama terkait dengan memberikan kualitas

pelayanan yang baik kepada para nasabah yang nantinya diharapkan akan meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Umam (2011) menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemandirian merupakan salah satu komponen dari prinsip *good corporate governance*.

Keadilan atau sering yang disebut dengan *fairness* merupakan suatu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* yang timbul atas dasar perjanjian serta perundangan yang berlaku. *Fairness* merujuk pada perlakuan yang setara kepada *stakeholder* sesuai dengan kriteria dan proporsisi yang seharusnya (Wahananto, 2010).

Keseimbangan hak *stakeholders* harus diperhatikan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan. Selain itu adanya keharusan bank untuk memberikan kesempatan kepada *stakeholders* untuk memberikan masukan ataupun kritikan serta menyampaikan pendapat untuk kepentingan bank dengan cara yang baik dan musyawarah agar nantinya membuat *stakeholders* merasa nyaman serta agar tidak menjauh. Masukan dan kritikan yang diterima dari stakeholder nantinya akan ditindaklanjuti secara langsung oleh pihak bank untuk dicari jalan keluarnya dan tidak merugikan pihak manapun. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Umam (2011) menjelaskan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Keadilan merupakan salah satu prinsip dari penerapan *good corporate governance* di perusahaan. Namun hal ini masih perlu diperjelas lagi karena penelitian Junaedi (2012) menyatakan bahwa keadilan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Perbedaan implementasi *corporate governance* pada perbankan 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. Keluhan yang sering muncul adalah tentang pemenuhan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu penerapan *syariah governance* menjadi keharusan bagi perbankan syariah untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan melindungi kepentingan *stakeholders* dalam rangka meningkatkan citra perbankan syariah yang sehat dan terpercaya.

Penerapan *syariah compliance* di perbankan 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.

Syariah compliance merupakan salah satu dasar penting untuk pengembangan bank syariah. Dasar inilah yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional. Hasil pokok penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan jasa

perbankan syariah cenderung akan berhenti menjadi nasabah dikarenakan faktor keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Secara implisit hal ini menunjukkan bahwa selama ini praktik perbankan syariah kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah yang akan berdampak pada loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah (Wardayati, 2011).

Perbankan syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan yaitu untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat lain dalam bentuk pembiayaan. Perbankan merupakan institusi yang eksistensinya sangat tergantung dengan adanya kepercayaan dari masyarakat. Unsur kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang sangat esensial.

Kedatangan perbankan syariah di Indonesia diawali dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat mampu membuktikan dapat bertahan dari kondisi perekonomian yang sangat parah yaitu saat krisis ekonomi yang memporakporandakan perbankan konvensional sehingga harus masuk dalam program rekapitalisasi pemerintah untuk dilikuidasi. Perkembangan bank syariah di Indonesia sepanjang tahun 2010 sampai dengan tahun 2014 mengalami peningkatan yang menggembirakan. Hingga saat ini BUS berjumlah 11 dengan 23 UUS.

Perkembangan bank syariah di Indonesia yang semakin meningkat mengharuskan perbankan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholders* terkhusus kepada nasabah bank. Dengan ditingkatkannya kualitas pelayanan kepada para nasabah akan berpengaruh terhadap loyalitas

nasabah kepada bank. Loyalitas nasabah dapat dijadikan indikator keberhasilan perkembangan bank syariah. Karena dengan adanya loyalitas akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan jasa keuangan yang lain. Sehingga hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keberlangsungan kegiatan perbankan syariah yang diharapkan akan terus berkembang. Loyalitas nasabah memiliki peran yang penting bagi pihak perbankan karena dengan mempertahankan mereka dapat meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup perbankan dalam jangka panjang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Implementasi Syariah Governance terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)”**. Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian-penelitian terdahulu seperti penelitian oleh Junusi (2013) yang meneliti mengenai implementasi *syariah governance* serta implikasinya terhadap reputasi dan kepercayaan bank syariah, serta Umam (2011) yang meneliti tentang pengaruh penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya di atas adalah kompilasi spesifik variabel independen dari beberapa penelitian di atas, yaitu *syariah governance* dengan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen. Penelitian ini merupakan penelitian baru yang ingin menguji secara langsung variabel mana yang lebih berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Selain itu

tahun penelitian dan objek penelitian juga berbeda, dimana penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2014 dengan perbankan syariah di Yogyakarta sebagai objeknya.

B. Batasan Masalah

Penerapan *syariah governance* dalam penelitian ini meliputi transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), tanggung jawab (*responsibility*), kemandirian (*independency*), keadilan (*fairness*), dan *syariah compliance*. Untuk loyalitas diukur dengan *repeat*, *retention*, dan *referral*.

C. Rumusan Masalah Penelitian

1. Apakah transparansi (*transparency*) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
2. Apakah akuntabilitas (*accountability*) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
3. Apakah tanggung jawab (*responsibility*) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
4. Apakah kemandirian (*independency*) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
5. Apakah keadilan (*fairness*) berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
6. Apakah *syariah compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh positif signifikan transparansi (*transparency*) terhadap loyalitas nasabah.
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh positif signifikan akuntabilitas (*accountability*) terhadap loyalitas nasabah.
3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh positif signifikan tanggung jawab (*responsibility*) terhadap loyalitas nasabah.
4. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh positif signifikan kemandirian (*independency*) terhadap loyalitas nasabah.
5. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh positif signifikan keadilan (*fairness*) terhadap loyalitas nasabah.
6. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh positif signifikan syariaah compliance terhadap loyalitas nasabah..

E. Manfaat Penelitian

1. Bidang Teoritis
 - a. Memberikan informasi, referensi dan pembandingan secara teori dan fakta yang terjadi dilapangan mengenai implementasi *Syariaah governance* yang mempengaruhi loyalitas nasabah
 - b. Menjadi salah satu referensi atau bahan acuan untuk penelitian selanjutnya dan pengembangan di penelitian selanjutnya.

2. Bidang Praktik

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan wacana penulis mengenai pengaruh implementasi *syariah governance* terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini dapat diterapkan secara langsung di masyarakat dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang didapat di bangku kuliah.

b. Bagi Perusahaan

Membantu perusahaan dalam membuat kebijakan terutama dalam mempertahankan nasabah agar tetap loyal kepada perusahaan. Serta dijadikan acuan untuk melakukan pembenahan dan pembuatan strategi-strategi baru dalam melakukan pelayanan.