

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada pertengahan tahun 1997 di Indonesia mengalami krisis ekonomi yang membuat perekonomian yang ada menjadi tidak stabil. Akibat adanya krisis ekonomi tersebut membuat banyak perbankan mengalami kebangkrutan. Pemerintah tidak tinggal diam dan segera turun tangan dengan membuat kebijakan untuk melikuidasi beberapa bank. Satu-satunya bank yang tetap bertahan meskipun krisis ekonomi menumbangkan hampir seluruh bank adalah Bank Muamalat.

Penyebab krisis pada pertengahan tahun 1997 karena masih rendahnya penerapan corporate governance (Wahananto, 2009). Terlihat pada pengelolaan perusahaan yang tidak optimal dan tidak sehat pada berbagai sektor. Sehingga sangat diperlukan pembenahan yang berupa pengelolaan perusahaan secara tepat dan baik agar tujuan sebuah perusahaan dapat tercapai secara optimal.

Krisis global yang terjadi pada abad ke-21 membuat semakin buruknya keadaan ekonomi dan membuat banyak perusahaan mengalami kebangkrutan, sehingga perusahaan dituntut untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau *good corporate governance* dalam pengelolaan perbankan khususnya bank syariah (Wahananto, 2009). 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 yang

mendukung diterapkannya *good corporate governance* pada sebuah perbankan. Di dalam peraturan tersebut menjelaskan bahwa perbankan diharuskan melaksanakan prinsip-prinsip *corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, kemandirian, dan kewajaran disetiap kegiatan usahanya.

Tabel 1.1
Perkembangan Bank Syariah Indonesia Tahun 2009 - 2014

Kelompok Bank	2009	2010	2011	2012	2013	2014
BUS	6	11	11	11	11	12
UUS	25	23	24	24	23	22
BPRS	138	150	155	158	163	163
Jumlah Layanan Syariah	169	184	190	193	197	197

Sumber: OJK, Statistik Perbankan Syariah, Desember 2014

Keterangan :

BUS = Bank Umum Syariah

UUS = Unit Usaha Syariah

BPRS = Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Pada tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa perkembangan bank syariah bulan Desember tahun 2009 - 2014 mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Tahun 2009 terdapat 6 BUS dan tahun 2014 dengan 12 BUS, hal tersebut menandakan bahwa perkembangan BUS mengalami peningkatan dari jumlah BUS tahun 2009. Pada perkembangan terakhir bulan Desember 2014

mencapai 12 BUS, 22 UUS, 163 BPRS atau secara keseluruhan jumlah layanan syariah sebanyak 197 unit.

Transaparansi merupakan suatu keterbukaan dalam melakukan setiap proses dan tahapan kegiatan di dalam perusahaan. Transparasi dilakukan dengan cara membuat laporan keuangan dengan menyajikan secara terbuka , akurat dan tepat waktu, kemudahan mengakses informasi layanan, penyampaian informasi yang jelas, dan informasi terkait transaksi atau kontrak dengan pihak lain yang mempunyai hubungan atau berkedudukan istimewa, struktur kepemilikan, sampai kepada penyajian informasi tentang kemungkinan resiko yang dihadapi organisasi. Dengan adanya transparasi ini dapat mendongkrak pengungkapan informasi serta keadaan yang sebenarnya terjadi, sehingga *stakeholder* dapat mengukur dan mengantisipasi hal-hal yang menyangkut pada kegiatan bank.

Transparansi mewajibkan perbankan memberikan informasi secara relevan pada *stakeholder* dengan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami. Informasi-informasi yang diungkapkan oleh sebuah perusahaan tidak hanya mengenai keuangan saja tetapi juga non keuangan seperti operasi, struktur, dan konflik yang kemungkinan akan terjadi dan dihadapi oleh bank. *Stakeholder* yang dimaksud adalah nasabah, yang artinya nasabah yang mendapatkan kemudahan dalam mengakses kepentingan akan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi dengan baik.

Penyampaian akses informasi dalam bahasa yang mudah dipahami membuat nasabah mudah mengerti dan merasa nyaman. Dengan kenyamanan

yang diciptakan dalam layanan akses informasi yang mudah akan membuat seorang nasabah loyal dan enggan pindah menggunakan jasa keuangan lain karena pada kenyataannya masyarakat lebih suka kemudahan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Umam (2011) menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Yang dimaksud dari *good corporate governance* disini salah satunya adalah transparansi. Selain itu penelitian Jumaizi (2011) menyatakan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berbeda dengan penelitian yang sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari (2014) menemukan bahwa transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban bank untuk memberikan jawaban atau keterangan mengenai kinerja serta tindakan pimpinan organisasi kepada *stakeholder*. Penerapan akuntabilitas ini sebuah bank dituntut untuk mengungkapkan informasi secara akurat, lengkap dalam memaparkan layanan, dan kebijakan yang diambil harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan diharapkan hal ini dapat memberikan manfaat lebih bagi *stakeholder*.

Nasabah sebagai salah satu *stakeholder* penting sebagai penjaga kelangsungan hidup bank dalam jangka panjang. Nasabah memerlukan pelayanan yang jelas dan sesuai apa yang diharapkan sehingga perbankan harus mampu memberikan informasi dan pelayanan produk serta jasa yang dibutuhkan oleh seorang nasabah. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh

Umam (2011) menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini sesuai yang dimaksud adalah salah satu prinsip dari *good corporate governance* yaitu akuntabilitas. Selain itu dalam penelitian Jumaizi (2011) menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, Purnamasari (2014) menemukan adanya ketidak signifikanan antara akuntabilitas terhadap loyalitas nasabah.

Pertanggungjawaban diartikan sebagai kesesuaian dalam melakukan pengelolaan bank terhadap peraturan yang ada dalam perundang-undangan yang masih berlaku. Pada prinsip pertanggungjawab ini yang dimaksud sebagai kebijakan yang sudah diambil dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*. Pertanggungjawaban yang dilakukan sebuah bank merupakan bentuk dari kepedulian perbankan kepada masyarakat dan lingkungan yang dapat berdampak pada pemberian penilaian yang baik dari nasabah terhadap sebuah bank. Perbankan yang telah sesuai prosedur dalam menjalankan usahanya serta tidak mempunyai pelanggaran akan membuat nasabah aman dan percaya dalam melakukan segala bentuk transaksi. Penelitian yang dilakukan Purnamasari (2014) menemukan bahwa tanggungjawab tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kemandirian merupakan keadaan dimana suatu perusahaan yang dikelola dengan independen dan profesional tanpa adanya pengaruh dan tekanan dari pihak manapun. Bank harus melindungi semua kepentingan *stakeholder* agar dapat terpenuhi haknya. Perbankan harus menghindari

terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh *stakeholder* manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta bebas dari benturan kepentingan, sehingga bank dapat melindungi semua kepentingan *stakeholder* agar dapat terpenuhi dengan baik. Bank dalam mengambil keputusan harus obyektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun. Pemberian pelayanan yang baik pada nasabah diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan serta loyalitas kepada bank. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Umam (2011) menyatakan bahwa *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemandirian merupakan salah satu prinsip *good corporate governance*. Purnamasari (2014) menyatakan kemandirian tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Keadilan merupakan kesetaraan dan keadilan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul atas dasar peraturan dan keadilan yang berlaku. Keadilan dimaksud di sini merupakan perlakuan yang sama pada *stakeholder* yang sesuai dengan kriteria dan proposisi yang seharusnya (Wahananto, 2009).

Keseimbangan antara hak *stakeholder* harus diperhatikan sehingga tidak ada pihak-pihak yang dirugikan. Adanya keharusan bank untuk memberikan kesempatan pada *stakeholder* untuk menyampaikan masukan atau kritikan serta memberikan pendapat untuk kepentingan dan kelangsungan hidup bank dengan cara yang baik dan musyawarah agar nantinya membuat *stakeholder* merasa lebih nyaman. Masukan serta kritikan tersebut oleh bank akan ditindak lanjuti dan dicari jalan keluarnya dengan tidak merugikan pihak manapun yang terkait. 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. Sama halnya dengan Umam, penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari (2014) menyatakan bahwa keadilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun berbeda dengan penelitian Junaedi (2012) menyatakan bahwa keadilan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Implementasi *corporate governance* pada perbankan syariah dengan perbankan konvensional terdapat pada *syariah compliance* yaitu kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah. Berdasarkan riset dan penelitian tentang preferensi masyarakat yang dilakukan oleh Bank Indonesia bekerjasama 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 (Purnamasari, 2014). Penerapan *syariah governance* menjadi keharusan bagi perbankan syariah untuk meningkatkan loyalitas nasabah serta meningkatkan kepentingan *stakeholders* dalam rangka meningkatkan kepercayaan dan reputasi perbankan syariah yang sehat dan terpercaya.

Syariah compliance merupakan dasar penting sebagai pengembangan bank syariah. Hal inilah yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional. Hasil pokok 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 masih kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah akan berdampak pada loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah (Wardayati, 2011). Berdasarkan penelitian yang dilakukan Purnamasari (2014) menjelaskan bahwa *Syariah Compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Penerapan *syariah compliance* di perbankan syariah bertujuan untuk mengurangi praktik maisyir, gharar, riba, dan semua transaksi yang tidak sesuai dengan prinsip syariah. 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 Muamalat merupakan perbankan syariah pertama yang berdiri di Indonesia. Bank Muamalat merupakan satu-satunya bank yang bertahan dari kondisi krisis perekonomian yang memporak-porandakan perbankan konvensional yang mengharuskan bank tersebut dilikuidasi. Perkembangan bank syariah di Indonesia sepanjang tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 mengalami peningkatan secara signifikan. Sampai saat ini BUS berjumlah 11 dengan 31 UUS.

Adanya peningkatan perkembangan bank syariah di Indonesia membuat perbankan diharuskan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada

stakeholder, khususnya nasabah. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah dijadikan indikator keberhasilan perkembangan bank syariah. Karena adanya loyalitas tersebut maka 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. Dengan adanya loyalitas nasabah maka memiliki peran penting bagi sebuah bank karena dapat meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup perbankan dalam jangka panjang.

Perbankan syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan yaitu untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali pada masyarakat lain dalam bentuk pembiayaan. Perbankan merupakan institusi yang eksistensinya bergantung dengan adanya kepercayaan dari masyarakat yang merupakan hal yang sangat esensial. Adanya sebuah kepercayaan akan membuat nasabah menjadi loyal kepada bank tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Syariah Governance dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah”**. Penelitian ini merupakan kompilasi dari penelitian terdahulu seperti penelitian oleh Umam (2011) yang meneliti tentang pengaruh penerapan good corporate governance terhadap loyalitas nasabah, serta penelitian Purnamasari (2014)

yang meneliti tentang pengaruh implementasi syariah governance terhadap loyalitas nasabah.

Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah penambahan variabel intervening, yaitu kepercayaan dengan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen. Penelitian ini merupakan penelitian yang tergolong masih jarang diuji secara langsung variabel mana yang lebih berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Selain itu tahun penelitian dan objek ini juga berbeda, dimana penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2015 dengan nasabah perbankan syariah di Yogyakarta sebagai objeknya.

B. Batasan Masalah Penelitian

Penelitian yang dilakukan tidak terlalu luas dan lebih terarah, maka dari rumusan permasalahan di atas dipersempit menjadi:

1. Ruang lingkup pembahasan berkaitan dengan Bank Umum Syariah yang berada di Yogyakarta.
2. Dalam penelitian ini konsep *syariah governance* di proksikan dengan merefleksikan prinsip transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, keadilan, dan *syariah compliance*.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah *syariah governance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan?

2. Apakah kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?
3. Apakah *syariah governance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh positif signifikan *syariah governance* terhadap kepercayaan
2. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh positif signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah
3. Untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh positif signifikan *syariah governance* terhadap loyalitas nasabah

E. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

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

2. Bidang Praktik

a. Bagi Penelitian

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.

3. Bagi Pembaca

Untuk memperkaya ilmu pengetahuan atau wawasan, dapat menganalisis *syariah governance* agar nasabah mengetahui kinerja perbankan syariah yang sesuai dengan standar *syariah governance* yang ada, serta menilai seberapa besar nilai kepuasan yang ditunjukkan nasabah pada perbankan yang meningkatkan loyalitas nasabah.