

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bank syariah yang dari tahun ke tahun mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Pertumbuhan ini diawali dengan berdirinya Bank Muamalat sebagai pelopor perkembangan Bank Syariah di Indonesia yang ada hingga saat ini. Berdirinya Bank Muamalat Indonesia menjadi sejarah muncul dan lahirnya Bank Syariah di Indonesia, selain itu, menjadi bukti bahwa Bank Muamalat Indonesia mampu bertahan dalam kondisi ekonomi yang kritis pada tahun 1997.

Tahun 1997 Indonesia mengalami krisis ekonomi terparah yang memporakporandakan bank-bank konvensional, sehingga harus masuk dalam program rekapitalisasi pemerintah dan bahkan harus dilikuidasi. Terjadinya krisis disebabkan karena perbankan di Indonesia hanya menerapkan konsep saja tanpa diimbangi prakteknya. Perbankan syariah dituntut mengembangkan strategi dan implementasi taktis untuk menggarap potensi pasar yang ada.

Hal tersebut menjadi penggugah bagi pemerintah Indonesia untuk membenahi sistem yang ada di perbankan maupun perusahaan dengan pengelolaan yang baik terutama menyangkut permasalahan *corporate governance* sehingga segala tujuan yang ada akan tercapai. *Corporate governance* juga memberikan suatu struktur yang memfasilitasi penentuan sasaran-sasaran dari suatu perusahaan, untuk mencapai

sasaran-sasaran tersebut dibutuhkan sarana untuk menentukan teknik monitoring kinerja.

Krisis moneter yang dialami Indonesia ini membuat pemerintah harus memikirkan cara pengelolaan peraturan yang baik dengan memperbaiki dan menjalankan *good corporate governance* (Wahananto,2009). Menjalankan *good corporate governance* didukung dengan adanya peraturan pemerintah.

Peraturan Bank Indonesia No. 8/14/PBI/2006 Pasal 2 ayat (1) PBI yang tercantum dalam pasal 34 ayat 1 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Peraturan tersebut berisi tentang perbankan wajib melaksanakan prinsip-prinsip *corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran di setiap kegiatan usahanya.

Tabel 1.1
Perkembangan Bank Syariah Indonesia Tahun 2009 – 2014

Tahun	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

Sumber: OJK, Statistik Perbankan Syariah, Desember 2014

Keterangan:

BUS = Bank Umum Syariah

UUS = Unit Usaha Syariah

BPRS = Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

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 dapat dikatakan bahwa perkembangan BUS mengalami peningkatan dua kali dari jumlah BUS tahun 2009. Pada perkembangan terakhir bulan Desember 2014 mencapai 12 BUS, 22 UUS, dan 163 BPRS. Perkembangan perbankan syariah pada tahun sebelumnya dapat dilihat pada Tabel 1.

Syariah Governance merupakan suatu konsep yang berdasarkan prinsip-prinsip *good corporate governance*, terdapat lima prinsip yang kemudian dikembangkan menjadi enam dengan menambahkan *syariah compliance* pada aturan *syariah governance* (Junusi, 2011).

Syariah governance menambahkan satu aspek lagi yang menjadi pelaksanaan utama prinsip *corporate governance* yaitu *syariah compliance*. *Syariah compliance* menjadi pemenuhan prinsip syariah yang dilihat dari sejarah perbankan syariah, munculnya kesadaran masyarakat Muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah (Wardayati, 2011).

Transparansi merupakan sikap transparan atau adanya keterbukaan dalam melakukan segala proses yang kegiatan perusahaan. Transparansi merupakan sikap transparan atau adanya keterbukaan dalam melakukan segala proses yang kegiatan perusahaan hal tersebut diungkapkan peneliti Wardayati (2012). Adanya prinsip transparansi akan secara tidak langsung mendorong pengungkapan informasi yang sebenarnya atau sesungguhnya baik kinerja maupun keuangan sehingga seluruh *stakeholders* dapat mengukur dan mengantisipasi segala aktivitas perbankan.

Akuntabilitas merupakan informasi berupa kinerja, putusan pimpinan organisasi, serta hal yang berkaitan dalam proses kegiatan perbankan, yang nantinya segala informasi tersebut akan disampaikan oleh pihak *stakeholders*. Akuntabilitas yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organisasi bank sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif (Purnamasari, 2014).

Pertanggungjawaban merupakan pengelolaan yang dilakukan dalam keseuaian suatu perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku (Arbaina, 2012). Pertanggungjawaban (*responsibility*) yaitu kesesuaian pengelolaan bank dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pengelolaan bank yang sehat.

Kemandirian yaitu memiliki kompetensi, mampu bertindak obyektif, dan bebas dari pengaruh atau tekanan dari pihak manapun (*independen*) serta memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan bank syariah. Keadilan (*fairness*) yaitu kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Purnamasari, 2014).

Syariah compliance menjadi aspek yang utama dalam perbedaan implementasi *corporate governance* pada perbankan syariah dan konvensional. *Syariah compliance* merupakan indikator sebagai kepatuhan peraturan pada prinsip-prinsip syariah.

Penerapan *syariah compliance* memiliki tujuan untuk menghindari dari transaksi maysir, gharar, riba, dan transaksi-transaksi lainnya yang tidak sesuai dengan kaidah pada praktik syariah. Di samping itu, *syariah compliance*

mengharuskan perbankan syariah untuk melakukan transaksi yang berbasis halal serta menjalankan segala amanah yang diberikan nasabah kepada perbankan syariah dalam hal pengelolaan zakat, infaq, dan shadaqah (ZIS).

Perkembangan bank syariah di Indonesia yang semakin meningkat membuat kualitas pelayanan di perbankan juga meningkatkan pelayanan terhadap para nasabah, khususnya pada kepuasan pelanggan dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utamanya. Sehingga mengharuskan perusahaan membangun manajemen jasa untuk menilai seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan pada jasa yang diberikan oleh perusahaan.

Kepuasan pelanggan berkontribusi pada perbankan syariah agar dapat tetap berkembang dan mampu berkompetisi dalam dunia perbankan dengan tingkat persaingan yang semakin tinggi (Junaedi, 2012). Perbankan syariah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan, maka pelayanan yang ditawarkan perbankan syariah dituntut untuk dapat memenuhi permintaan nasabah.

Kepuasan itu akan tergambar apabila terdapat pemenuhan pelayanan yang di terima oleh nasabah dan akan lebih baik selalu melakukan evaluasi atau perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan dalam hal memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholders* untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Loyalitas dijadikan indikator yang membuat keberhasilan perkembangan perbankan sebagai sikap kesetiaan nasabah terhadap jasa yang diberikan kepada perbankan.

Berdasarkan uraian diatas, maka kiranya perlu diperlukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Implementasi *Syariah Governance* dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah” (Studi Empiris Pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)**”. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Purnamasari (2014). Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah dengan menambahkan variabel kepuasan (Kuncaraningsih, 2014). Perbedaan lainnya adalah periode tahun penelitian yang dilakukan pada tahun 2015-2016 serta alat ukur yang menggunakan Model Persamaan Struktural.

B. Batasan Masalah

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

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

D. Tujuan Penelitian

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

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan atau ilmu pengetahuan tentang hal yang memengaruhi *syariah governance* yang diaplikasikan di dalam perbankan maupun perusahaan. Memahami keterkaitan *syariah governance* terhadap loyalitas nasabah di perbankan umum syariah.

2. Bagi Praktisi

Untuk mengetahui kriteria-kriteria, seperti *syariah governance* yang meliputi enam aspek yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, keadilan, dan *syariah governance*. Dari keenam aspek tersebut bisa dilihat seberapa besar pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada perbankan. Pihak perbankan akan mudah untuk mengevaluasi mana yang harus ditingkatkan kualitasnya.

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.