

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan Bank Syariah di Indonesia yang semakin pesat, Bank Indonesia (BI) telah berusaha keras untuk mendorong tumbuhnya bank syariah yang kuat secara finansial dan selalu berpedoman kepada ketentuan-ketentuan syariah.¹ Berbagai fasilitas kebijakan telah dikeluarkan oleh BI dalam rangka mewujudkan cetak biru perbankan syariah Indonesia, diantaranya BI meminta agar praktek perbankan syariah mengacu pada prinsip-prinsip *Good Corporate Governonce* (GCG). *Corporate governonce* merupakan sebuah cara dimana masyarakat merasa yakin bahwa perusahaan-perusahaan besar adalah lembaga yang mampu berkomitmen, transparan, adil, untuk mengelola dana investor dan memberikan pinjaman dana dengan baik.² Adapun *good corporate governonce* dalam Islam dibagi menjadi empat, yaitu Pendekatan atau standar umum tata kelola tata kelola institusi Keuangan Islam, hak pemegang rekening investasi, kepatuhan terhadap aturan syariah dan prinsip Islam, dan transparansi dalam laporan keuangan yang berhubungan dengan rekening investasi.³

Melihat perkembangan Keuangan Islam menunjukkan perubahan dan dinamika dramatis yang cepat, sehingga muncul beragam tantangan dihadapi sistem keuangan Islam, seperti aspek teoritis, operasional dan Implementasi.⁴ Pada aspek teoritis, membutuhkan pengembanaan prinsip, filosofis, dan fungsi sistem keuangan atas dasar pembagian keuntungan dan kerugian. Pada sisi operasional, dibutuhkan terhadap inovasi, intermediasi, disiplin dan pengendalian resiko, sementara pada sisi implementasi diperlukan aplikasi sistem yang harus disesuaikan dengan regulasi, dan kondisi perekonomian masyarakat saat ini.

¹ Bank Indonesia, *Cetak Biru Perbankan Syariah Indonesia* (Jakarta: Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, 2012), 1.

² Center for International Private, *Intituting Corporate Governonce in Developing, Emerging and Traditional Economic : Handbook* (USA: The Center For International Private Enterprise, 2012), 1.

³ Islamic Financial Service Board (IFSB), *Guiding Prinsiples on Corporate Governonce For Institutions Offering Only Islamic service (Excluding Islamic Insurance (Takaful) Institutions and Islamic Mutual Fund* (Malaysia: IFSB, 2012), 1.

⁴ Zamir Iqbal dan Abbas Mirakhor, *Pengantar Keuangan Islam: Teori dan Praktek* (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), 373.

Selain itu operasional perbankan Islam pada skala sistem yang efisien selama ini, amat dibatasi oleh distorsi dalam ekonomi, seperti kurangnya kerangka pengawasan yang kuat dan regulasi yang cermat dalam sistem keuangan. Hal ini dapat memberikan dampak pada ketidakseimbangan finansial dalam fiskal dan moneter, dan tidak memberikan efisiensi perkembangan perbankan Islam sehingga terjadilah *disequilibrium financial*.⁵

Inefisiensi akan menjadi hambatan dalam kompetisi yang *head to head* antara perbankan konvensional dan syariah.⁶ Chapra Menjelaskan, perbankan Islam belum melakukan perubahan pada tatanan sosial komunitas kecil pelaku pasar untuk mengenal adanya peran kekeluargaan, suku, serta ikatan sufistik religius yang dapat memberikan kepercayaan dan menjaga hubungan *stakeholder*.⁷

Penting dilakukan pengawasan fungsi kepatuhan syariah di Industri keuangan syariah, dimana fungsi kepatuhan syariah merupakan tindakan yang bersifat preventif, untuk memastikan kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur, serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank Islam sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia, Fatwa DSN, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dilakukan untuk mengontrol operasional perbankan syariah agar tidak keluar dari koridornya, disiplin dan langkah meminimalisir resiko perbankan.⁸

Pembahasan lebih spesifik selanjutnya adalah *syariah Compliance*, Kepatuhan syariah (*Syariah Compliance*) adalah penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis yang terkait.⁹ Pelaku industri dan bisnis keuangan Islam harus menjaga aspek kepatuhan syariah sebagai alat pencegahan kemungkinan resiko dan fraud di sektor riil. Begitu juga tantangan terhadap inovasi produk keuangan harus dilakukan dengan melakukan penyesuaian antara manfaat, dinamika masyarakat serta kondisi perekonomian global pada nilai

⁵ Aziz Budi Setiawan, "Perbankan Syariah; *Challenger dan Opportunity* untuk Pengembangan di Indonesia", *Jurnal Kordinat* VIII, no. 1 (2006): 2.

⁶ Ascarya, Diana Yumanita, Guruh Rokhimah, *Analisis Efisiensi Perbankan Konvensional dan Perbankan Syariah di Indonesia dengan Data Envelopment Analysis: Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, ed, Nurul Huda dan Mustofa Edwin Nasution (Jakarta: Prenanda Media Group, 2012), 3.

⁷ Umer Chapra dan Habib Ahmed, *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syariah*, diterj. oleh Ikhwan Abidin Basri (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 11.

⁸ Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, Tanggal 12 Januari 2011.

⁹ Zainal Arifin, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Tangerang: Aztera Publisier, 2013), 2.

nilai Islam sehingga mampu dan eksis dalam persaingan bisnis, perdagangan di era globalisasi modern serta menjaga keberlangsungan usaha perbankan Islam di Indonesia.

Realitanya dalam beberapa waktu terjadi penurunan kepatuhan pada prinsip syariah. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh bank Indonesia yang bekerja sama dengan perguruan tinggi tentang preferensi masyarakat ditemukan adanya keraguan terhadap kepatuhan syariah oleh bank syariah. Penerapan syariah *compliance* bertujuan untuk mengurangi praktik riba, gharar, dan semua transaksi yang tidak sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu dengan diterapkannya syariah *compliance* akan menuntut perbankan syariah untuk menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal serta menjalankan amanah yang dipercayakan anggota dijalankan dengan baik seperti dalam hal pengelolaan zakat, infak, dan shodaqoh.¹⁰

Perkembangan bank syariah tidak begitu signifikan, menurut data otoritas jasa keuangan (OJK) hingga kini saja, total aset perbankan syariah baru mencapai 5,18% dari total nilai aset nasional.¹¹ Di negara yang mayoritas muslim masyarakat masih belum mengerti tentang praktek bank syariah, mereka masih bertransaksi dengan bank konvensional. Data BI menyebutkan bahwa baru 10% masyarakat RI melek keuangan syariah. Sehingga masyarakat masih bertransaksi pada bank konvensional. Di lain hal masyarakat masih menganggap bahwa praktek perbankan syariah sama dengan bank konvensional. Dengan adanya persepsi tersebut pada akhirnya memperlambat laju pertumbuhan bank syariah.

Fenomena diatas menerangkan bahwa penerapan sistem syariah belum mampu menjaring masyarakat untuk percaya pada bank syariah, dengan adanya kepercayaan akan memunculkan loyalitas yang pada akhirnya akan mempengaruhi kelangsungan usaha lembaga keuangan syariah. Penerapan *syariah compliance* berfungsi untuk meningkatkan citra bank syariah dimata anggota. Penerapan syariah *compliance* memberikan kontribusi terhadap peningkatan loyalitas anggota. Hal ini didukung oleh penelitian yang menemukan bahwa *syariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas anggota.¹² Dengan terwujudnya loyalitas nasabah bank

¹⁰ Junusi, "Implementasi Syariah Governance serta Implikasinya terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah", *Paper dipresentasikan di AICIS*, Surabaya (2012): 3.

¹¹ Citra Fitri Mardiana, "Perbankan Syariah RI Lambat Berkembang, ini Penyebabnya, Detik Finance", Jakarta, 28 Juli 2017.

¹² Intan Purnama Sari dan Emile Satya Darma, "Pengaruh Implementasi Syariah Governance terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal Akuntansi* 16, no. 1 (2015): 12.

syariah, akan memberikan dampak positif terhadap kelangsungan usaha bank. Loyalitas nasabah memiliki peran penting bagi pihak perbankan, karena dengan mempertahankan mereka dapat meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup perbankan dalam jangka panjang. Hal senada diperkuat oleh temuan Kurnia dan Pudjo Sugito bahwa loyalitas nasabah berpengaruh secara langsung terhadap kelangsungan usaha, semakin tinggi loyalitas nasabah atau pelanggan maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap bank.

Selain berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas, penerapan syariah Compliance juga berpengaruh secara langsung terhadap sustainabilitas bank syariah, hal ini didukung dari hasil penelitian La Ode Sumail dan Mappamring, yang menyatakan bahwa Dalam penelitian tersebut diketahui bahwa semakin tinggi GCG (*good corporate governance*) semakin tinggi pula keberlanjutan perusahaan perbankan syariah di kota Makasar. Dengan penerapan syariah *compliance* seharusnya mampu meningkatkan loyalitas anggota, dengan meningkatnya loyalitas anggota maka keberlangsungan bisnis akan terjadi. Dengan demikian akan meningkatkan perkembangan yang berkelanjutan.

Melihat arti pentingnya syariah *compliance* dalam kontestasi industri perbankan syariah, maka penelitian ini mengambil variabel syariah *compliance* dikarenakan para anggota meragukan konsistensi penerapan prinsip syariah, maka pengelola bank syariah harus benar benar menerapkan prinsip syariah untuk kelangsungan bisnisnya. Kedua, syariah *compliance* sebagai identitas perbankan syariah yang mampu mempengaruhi citra perusahaan. Dan apabila citra perusahaan terbangun maka loyalitas akan terwujud sehingga keberlangsungan usaha dapat terwujud.

Kepercayaan diidentifikasi sebagai sebuah komitmen yang menjadikan motivasi untuk tetap menjaga hubungan dan sebuah elemen penting dari hubungan pemasaran. Melalui kepercayaan yang terbangun diantara berbagai pihak yang terlibat dalam bisnis memungkinkan bisnis bisa terjalin dengan lebih intensif mengingat masing-masing pihak memiliki kepercayaan untuk bisa memenuhi tanggung jawabnya.¹³ Kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk

¹³ M. Adis Tiyo, "Pengaruh Kepercayaan, Citra Merek, Kualitas Layanan terhadap Niat Nasabah Menabung pada Bank Mandiri di Surabaya", *Jurnal Ekonomi* 2, no. 2 (2016): 1.

bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor antarpribadi dan antarorganisasi, seperti kompetensi, integritas, kejujuran, dan kebaikan hati perusahaan.¹⁴

Riset gap yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, yang antara lain pada variabel syariah *compliance*, hasil penelitian Oktaviani dan Rachmawati¹⁵ menunjukkan bahwa syariah *compliance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun hasil penelitian Asiyah¹⁶, Riadi¹⁷ menunjukkan bahwa syariah *compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Demikian halnya dengan hasil penelitian Rahayu¹⁸ yang berjudul pengaruh *sharia compliance* dan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa syariah *compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kemudian perbedaan hasil penelitian juga terdapat dalam penelitian Oktaviani dan Rachmawati menunjukkan bahwa *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Namun hasil penelitian Rumadan, dkk menunjukkan bahwa secara parsial akuntabilitas, responsibilitas, kemandirian, keadilan, syariah *compliance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pada aspek kepercayaan nasabah, hasil penelitian Syaifullah menunjukkan bahwa kepercayaan seorang nasabah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.¹⁹ Namun hasil penelitian Lapasiang, dkk menunjukkan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh positif

¹⁴ Ahmad Fuad Azhar, “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung Nasabah Bank BRI di Yogyakarta”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 3, no. 1 (2013): 2.

¹⁵ Atika Oktaviani dan Lucky Rachmawati, “Persepsi Nasabah tentang Kepatuhan Syariah dan *Good Corporate Governanve* terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya”, *Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 2 (2019): 1.

¹⁶ Siti Asiyah, “Pengaruh Ketaatan pada Prinsip Syari’ah (KPS) terhadap Loyalitas Nasabah”, *Ekuitas: Jurnal Ekonomi dan Keuangan* 1, no. 1 (2017): 1.

¹⁷ Galih Bagas Riadi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, *Shariah Compliance* dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah BPRS Suriyah Salatiga”, (Skripsi, IAIN Salatiga, 2018): iv.

¹⁸ Wigati Restu Rahayu, “Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean)”, (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018): 1.

¹⁹ Syaifullah, “Pengaruh Kepercayaan dan Komunikasi terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT Spectrum Lintas Service di Kota Batam”, *JIM UPB* 6, No.1 (2018):116.

dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.²⁰ Demikian halnya dengan hasil penelitian Altje Tumbel yang menunjukkan bahwa Keyakinan nasabah bahwa manajemen menyediakan seluruh produk yang dibutuhkan secara lengkap semakin meningkatkan Keinginan nasabah untuk menggunakan produk kembali.²¹

Hasil penelitian ini lebih lanjut dapat dimanfaatkan untuk merancang kebijakan-kebijakan yang diperlukan untuk mendorong pengembangan bank Syariah sehingga secara luas dan berkelanjutan mampu menjangkau dan memberdayakan pelaku usaha mikro.

Seiring dengan meningkatnya eksistensi perbankan syariah munculah persaingan yang ketat di dunia perbankan. Untuk mempertahankan eksistensinya, KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara harus memperhatikan faktor penting yaitu kepuasan anggota. Kepuasan anggota yang tinggi akan berdampak pada berbagai hal yang positif seperti mengurangi tingkat sensitivitas anggota, mencegah perputaran anggota, mengurangi citra bank yang tidak baik dan lainnya. KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada anggota agar anggota merasa puas, hal tersebut dilakukan untuk menjaga loyalitas anggota terhadap KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara. Mengingat loyalitas merupakan kesetiaan pelanggan akan suatu produk dan jasa yang bertujuan untuk tetap membeli kembali dan berlangganan secara tetap akan produk dan jasa tersebut.²²

Berkembangnya KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara masih menyisahkan pro dan kontra di masyarakat. Banyak masyarakat menganggap bahwa KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara merupakan bank perkreditan konvensional yang diberi label halal. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia bahwa anggota yang memakai produk dan jasa dari KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara cenderung memilih untuk berhenti dan pindah ke bank yang lain karena ragu dengan kesungguhan KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara dalam menerapkan prinsip kepatuhan syariah. Oleh sebab itu untuk mempertahankan dan membuat yakin anggota akan produk dan jasa telah sesuai dengan prinsip syariah maka KSPPS

²⁰ Lapasiang, dkk, “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Karombasan Manado”, *Jurnal EMBA* 5, no. 3 (2017): 3068.

²¹ Altje Tumbel, “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank BTPN Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan”, *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 3, no.1 (2016):64.

²² Hasil observasi awal peneliti pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara, tanggal 15 Agustus 2019.

Berkah Abadi Gemilang Jepara mempunyai tugas untuk menjaga ketaatan akan prinsip syariah.²³

Berdasarkan latar belakang diatas dan didukung oleh penelitian sebelumnya, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan Judul “**PENGARUH SHARIA COMPLIANCE DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS ANGGOTA PADA KSPPS BERKAH ABADI GEMILANG JEPARA.**”

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh *Sharia compliance* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara?
2. Apakah terdapat pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara?
3. Apakah terdapat pengaruh *Sharia compliance* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara melalui kepercayaan?
4. Apakah terdapat pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara melalui kepercayaan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji secara empiris pengaruh *Sharia compliance* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara.
2. Untuk menguji secara empiris pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara.
3. Untuk menguji secara empiris pengaruh *Sharia compliance* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara melalui kepercayaan.
4. Untuk menguji secara empiris pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas anggota pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara melalui kepercayaan.

²³ Hasil observasi awal peneliti pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara, tanggal 15 Agustus 2019.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian terdapat dua manfaat; manfaat teoritis dan praktis. Adapun manfaatnya adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan untuk memperkaya khasanah ilmu ekonomi Syariah tentang *sharia compliance* dan *good corporate governance* terhadap kepercayaan dan loyalitas anggota.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi BPRS

Diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya *sharia compliance* dan *good corporate governance* terhadap kepercayaan dan loyalitas anggota dalam instansinya.

b. Bagi Anggota

Sebagai bahan referensi bagi anggota mengenai upaya BPRS dalam menjaga kepatuhannya terhadap Syariah sehingga mampu meningkatkan loyalitas anggota pada KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika tesis ini terdiri dari tiga bagian yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir:

1. Bagian Awal

Bagian awal ini berisikan halaman judul, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi Arab-Latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

2. Bagian Isi

Bagian isi terdiri dari 5 bab yaitu: pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil penelitian dan pembahasan, dan penutup.

BAB I: Pendahuluan

Bagian ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori

Bagian ini berisikan tentang teori-teori yang menjadi landasan dalam kegiatan penelitian mencakup teori tentang: *sharia compliance*, *good corporate governance*, kepercayaan dan loyalitas anggota. Penelitian terdahulu, kerangka berfikir dan hipotesis.

Landasan teori digunakan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan penelitian dan digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Bagian ini berisikan tentang jenis dan pendekatan, populasi dan sampel, identifikasi variabel, variabel operasional, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian ini berisikan tentang analisis data yang diperoleh kemudian data tersebut dapat menunjukkan mengenai hasil penelitian. Dalam bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, analisis data dan pembahasan.

BAB V: Penutup

Bab ini berisikan tentang rangkuman hasil penelitian yang ditarik kesimpulan dari analisis data dan pembahasan. Saran berisi perbaikan yang berkaitan dengan penelitian

3. Bagian Akhir

Bagian ini berisikan daftar pustaka yang sebagai rujukan dalam penelitian tesis dan lampiran-lampiran yang mendukung isi tesis.