

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan ialah badan usaha atau suatu institusi yang bergerak di bidang keuangan dengan tujuan menyediakan jasa atau menyalurkan dana bagi nasabahnya dan berfungsi untuk mengkodifikasikan dana nasabahnya.<sup>1</sup> Lembaga keuangan ini juga memiliki nama sebagai perbankan syariah dimana bentuk perbankan ini muncul pertama kali pada 1963 di Mit Ghamr, Mesir (Antonio, 2001). Pada awal pendiriannya memegang prinsip menjadi suatu bentuk usaha bank simpanan dengan basis utamanya adalah pembagian laba (*profit sharing*). Sedangkan negara Indonesia juga terdapat perbankan syariah dimana eksistensi bank ini dipelopori oleh Bank Muamalat Indonesia tahun 1991 yang didirikan oleh pemerintah dan MUI atau “Majelis Ulama Indonesia” serta mendapatkan dukungan dari ICMU atau “Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia” dan beberapa pengusaha muslim.<sup>2</sup>

Munculnya bank syariah secara penuh diketahui dengan adanya BUS atau “Bank Umum Syariah” atau dengan membuka UUS atau “Unit Usaha Syariah” dimana hal ini didasarkan pada UU No. 10 Tahun 1998 yang merubah UU No. 7 tahun 1992 tentang perbankan.

Memandang Islam dari sudut pandang suatu agama akan memahaminya seagai konsep yang mengatur hidup manusia secara universal dan komperhensif, berkenaan dengan hubungan manusia dengan manusia

---

<sup>1</sup> Ahmad Saifurrisa Effasa dan Furi Asfiyatul Ain, “Faktor-faktor yang mempengaruhi rendahnya minat pedagang muslim dalam menggunakan jasa bank syariah mandiri KC Sumberrejo-Bojonegoro”, *Gema Ekonomi Jurnal Fakultas Ekonomi*, Vol. 8, No. 1, Juli, (2019): 41, diakses pada 25 Mei, 2021, <http://journal.unigres.ac.id/index.php/GemaEkonomi/article/view/893>

<sup>2</sup> Muhammad Dayyan dan Fahriansah, Juprianto, “Analisis Minat Masyarakat Muslim menjadi Nasabah Bank Syariah”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol. 1, No. 1, (2017): 2, diakses pada 25 Mei, 2021, <https://journal.iainlangsa.ac.id/index.php/jim/article/view/456>

dikenal dengan “*Hablumminannas*” ataupun manusia dengan Tuhannya dikenal dengan “*Habluminallah*”. Islam juga banyak mengatur mengenai kehidupan ekonomi umatnya, misalnya berkenaan dengan fungsi uang yang ditempatkan sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas sehingga uang tidak memenuhi kelayakan sebagai bahan perdagangan terlebih lagi ketika terdapat unsur spekulasi atau ketidakpastian, lalu terdapat praktik yang dilarang seperti riba dengan beragam bentuk yang dimilikinya dimana larangan ini terdapat di dalam Al-Qur’an surah Al-Baqarah ayat 278:<sup>3</sup>

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿٢٧٨﴾

Artinya: “*Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman.*” (Q.S. Al-Baqarah [2]: 278)

Di Indonesia khususnya masih terdapat beberapa pendapat yang meragukan mengenai penggolongan riba bagi bunga bank, namun terdapat kesepakatan *islamic banker*, ahli fiqih dan ulama yang mengharamkan bunga bank karena digolongkan sebagai riba.<sup>4</sup>

Pengelolaan dalam suatu perusahaan atau dikenal dengan “*Good Corporate Governance*” dengan akronimnya GCG berperan penting dalam aktivitas bisnis perbankan syariah. Ketika GCG dijalankan dengan baik maka perusahaan akan mendapatkan hal yang positif mulai dari sehatnya bank syariah, meningkatnya kepercayaan investor dan perekonomian nasional, hal ini disebabkan karena ketika keadaan suatu bank syariah sehat maka bank syariah akan berperan aktif dalam melakukan pembiayaan pada kegiatan perekonomian.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 25-26.

<sup>4</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*..., 26-27.

<sup>5</sup> Dwi Nur’aini Ihsan, “kualitas penerapan Good Corporate Governance pada Bank Umum Syariah di Indonesia serta Pengaruhnya

GCG lahir dalam suatu bank syariah diawali dengan keluarnya PBI atau “Peraturan Bank Indonesia” PBI No. 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan GCG bagi Bank Umum yang memberikan penekanan pada pentingnya implementasi GCG di suatu perbankan. Meskipun dalam aturannya tertuang bagi bank umum, namun bank syariah memiliki keharusan dalam menjalankan prinsip GCG ketika mengoperasikan kegiatan ekonominya. Kewajiban penerapan PBI ini tidak berlangsung lama dan diganti dengan PBI No. 11/33/PBI/2009 tentang Pelaksanaan GCG bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Di gantinya aturan penerapan GCG oleh PBI disebabkan karena keharusan penerapan GCG dalam perbankan syariah yang harus di dasarkan pada prinsip syariah.<sup>6</sup>

GCG dimaknai dengan sistem yang mengatur pengawasan dan pengelolaan bisnis korporasi, mengatur kewajiban dan hak pihak terkait atau “*Board of Commisioners, Board of Directors, shareholders, dan stakeholders* lainnya”, mengatur mengenai prosedur, tata cara dan aturan yang wajib dijalankan dalam pembuatan kebijakan dilingkungan korporasi, merancang mekanisme dalam menetapkan secara objektif dan metode yang mesti dilalui dalam menggapai objektif serta memantau kerja.<sup>7</sup>

GCG tidak hanya wajib dijalankan oleh perbankan syariah yang berasaskan kepercayaan saja namun juga wajib dijalankan oleh lembaga keuangan mikro syariah misalnya BMT atau “*Baitul Maal wat Tamwil*” dengan

---

pada Kinerja Keuangan”, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 7, No. 2, September (2016): 78, diakses pada 25 Mei, 2021, <https://journal.uhamka.ac.id/index.php/jei/article/view/187>

<sup>6</sup> Nur Hisamuddin dan M. Yayang Tirta K, “Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah”, *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, Vol. 10, No. 2, Desember, (2012): 110, diakses pada 25 Mei, 2021, <http://jurnal.unej.ac.id/index.php/JAUJ/article/view/1254>

<sup>7</sup> Daniri dan Mas Ahmad, *Good Corporate Governance: Konsep dan Penerapannya dalam Konteks Indonesia*, (Jakarta: PT. Ray Indonesia 2005).

fous bisnis yang serupa memiliki kewajiban dalam melaksanakan GCG dengan baik.<sup>8</sup>

Perkembangan konsep GCG berbarengan dengan harapan masyarakat mengenai adanya kehidupan bisnis yang bertanggung jawab, bersih dan sehat. Melalui konsep GCG seluruh komponen yang memiliki keterlibatan dengan dunia usaha bisa diawasi agar tetap mendahulukan hati nurani dibandingkan hawa nafsu dimana ketika hawa nafsu didahulukan, maka akan dihalalkan berbagai macam cara demi kepentingan golongan ataupun pribadi.<sup>9</sup>

GCG di dalam dunia perbankan syariah merupakan hal yang sangat diutamakan, karena penerapannya menjadi wujud dipertanggung jawabkannya pengelolaan ekonomi kepada masyarakat secara baik, profesional, dan hati-hati. Berbagai macam prinsip GCG diantaranya, kewajaran, kemandirian, pertanggungjawaban, akuntabilitas.

GCG merupakan aspek penting untuk membangun industry perbankan atau lembaga keuangan syariah yang tangguh dan sehat. Ketika GCG di terapkan maka perbankan atau lembaga keuangan syariah akan mendapatkan kepercayaan yang lebih tinggi dari pemerintah ataupun nasabah.

Penelitian dari Novieta Merry Charolina, dkk mengenai pengaruh GCG terhadap kepuasan nasabah memberikan hasil yang berbeda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan GCG tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank umum syariah. Dengan begitu kepuasan nasabah di bank umum syariah tidak terbentuk karena adanya pelaksanaan GCG dalam bank

---

<sup>8</sup> Ahmad Roziq dan Herdian Nisar Danurwenda, "Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Corporate Social Responsibility melalui risiko bisnis dan kinerja keuangan pada bank umum syariah di Indonesia", *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, Vo. 10, No. 1 (2012): 90, diakses pada 25 Mei, 2021, <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JAUJ/article.view/1248>

<sup>9</sup> Desmadi Saharuddin, *Pembayaran Ganti Rugi pada Asuransi Syariah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2015), 69.

umum syariah.<sup>10</sup> Oleh karena itu diperlukan adanya penelitian lebih lanjut dengan harapan dapat untuk menerangkan hubungan kasual antara GCG dengan kepuasan nasabah.

Walaupun prinsip-prinsip GCG telah diimplementasikan di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah akan tetapi tidak seluruh prinsip yang ada di terapkan. Prinsip yang tidak dijalankan yaitu kemandirian dimana ketika prinsip ini tidak diterapkan atau penerapannya tidak maksimal, maka perbankan syariah berpotensi muncul suatu risiko.

Pengembangan bank syariah memiliki berbagai pilar utama salah satunya yaitu kepatuhan bank syariah atau *Sharia Compliance* akan pemenuhan berbagai prinsip Islam. Pilar ini juga yang membedakan secara jelas antara bank syariah dan konvensional.<sup>11</sup> Masa ini masyarakat belum memiliki pemahaman mengenai bank syariah dan konvensional yang dipahami masyarakat bank syariah hanyalah bank dengan embel-embel syariah di belakangnya. Hal ini mengindikasikan bahwa bank syariah mestilah mematuhi prinsip syariah atau "*sharia compliance*" dibutuhkan demi menegaskan jati diri syariah dan memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwasannya bank syariah dijalankan dengan prinsip yang terdapat dalam Islam.

Penjelasan mengenai prinsip syariah ada di UU No. 21 Tahun 2008 dimana prinsip syariah dipahami sebagai "prinsip hukum Islam dalam kegiatan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan DSN-MUI. Bank syariah

---

<sup>10</sup> Novieta Merry Charolina, Fena Ulfa Aulia, Lasmi Febrianingrum, "Good Corporate Governance (GCG) sebagai Faktor Penentu Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah", *Jurnal Akuntansi Integratif*, Vol. 7, No. 2, Oktober (2021), 145-162, <http://jurnalfebi.uinsby.ac.id/index.php/JAI/article/download/568/350>

<sup>11</sup> Laila Martasari dan Sepky Mardian, "Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Sharia Compliance pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai", *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 1, Maret (2015): 48, diakses pada 25 Mei, 2021, <http://jurnal.unsyiah.ac.id/JDAB/article/view/3607>



merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sehingga dalam beroperasinya harus mengikuti ketentuan-ketentuan syariah khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Beberapa prinsip yang harus dipenuhi: Tidak ada riba dalam transaksi bank, Tidak ada gharar dalam transaksi bank, Tidak ada maisir dalam transaksi bank, Bank menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal, Bank menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah, Bank mengelola zakat, infaq, dan shadaqah sesuai dengan ketentuan syar'î."<sup>12</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzyah Nabila Iswandi, terkait pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan pelanggan juga memberikan hasil yang berbeda. Hasil penelitian pada uji hipotesis *sharia compliance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

*Sharia compliance* yang terdapat di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah ada tiga model, yang pertama model *sharia compliance* dijalankan dengan system pengawasan per bulan, melalui auditing atau transaksi yang ada. Model kedua, *sharia compliance* di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah yaitu mengarah pada akad murabahah yang menggantikan akad mudharabah dan ba'I bitsmal ajil. Sedangkan model ketiga, *sharia compliance* di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah yaitu sesuai dengan fatwa DSN MUI dan juga Dewan Pengawas Syariah lembaga. Pencapaian yang di peroleh dalam mewujudkan *sharia compliance* di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah sudah mencapai syariah yang murni. Kemudian pelayanan anggota demi terwujudnya aplikasi syariah mestinya operasionalnya dijalankan menurut prinsip syariah.

Untuk mencapai kepuasan nasabah harus semua prinsip dilaksanakan dengan baik, jadi jika ada salah satu prinsip yang belum optimal maka kepuasan nasabah itu

---

<sup>12</sup> Joko Hadi Purnomo, "Syariah Governance pada Perbankan Syariah", *Jurnal ekonomi syariah*, Vol. 1, No. 1, September (2016): 7-9, diakses pada 25 Mei, 2021, <https://www.jes.unisla.ac.id/index.php/jes/article/view/2>

sendiri patut dipertanyakan kembali. Sedangkan, pencapaian *sharia compliance* di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah tidak berjalan dengan mulus, terdapat berbagai kendala yang mesti dicarikan solusi dengan bijak dan baik. Kendala-kendala dalam merealisasikan *sharia compliance* di KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah, ialah anggota belum memahami mengenai syariah, SDM yang ada belum memahami syariah, karyawan belum memahami secara penuh mengenai aplikasi syariah, teknologi yang belum memadai, pola berpikir masyarakat masih sangat sederhana mengenai transaksi riba.

Pelayanan jasa, terutama jasa keuangan pasti dituntut untuk mengedepankan kepuasan para nasabah atau anggotanya. Untuk tercapainya kepuasan nasabah diperlukan layanan yang berkualitas. Kualitas layanan sendiri merupakan komponen penting dan menjadi penentu keberhasilan suatu perbankan syariah.<sup>13</sup> Kualitas pelayanan juga diketahui sebagai pelayanan yang sejalan dengan harapan atau keinginan awal nasabah. Tentu sebagai anggota atau nasabah dari lembaga keuangan syariah sangat menginginkan mendapatkan kualitas pelayanan yang sesuai dan yang terbaik. Kualitas pelayanan diukur dengan beberapa aspek, yaitu dengan bukti fisik, empati, jaminan, daya tanggap dan reabilitas. Saat kualitas pelayanan di tingkatkan, maka kepuasan nasabah suatu perbankan syariah juga meningkat. Nasabah yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan tentu akan berdampak positif terhadap keberlangsungan KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah, serta mampu bersaing ditengah kompetisi lembaga keuangan syariah yang lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Reski Ayu, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil penelitiannya

---

<sup>13</sup> Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Nasabah", *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 5 (2015): 1423, diakses pada 25 Mei, 2021, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/11823>

menunjukkan bahwa bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati tidak memiliki pengaruh yang positif, dan hanya reabilitas yang memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah. Hal inilah yang membuat peneliti melakukan penelitian lebih lanjut terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah ialah komponen penting dan menjadi penentu keberhasilan perusahaan itu sendiri. Nasabah yang merasa puas tentu akan menjadi perbincangan yang nantinya akan menjadikan perusahaan semakin mendapat image yang bagus dipasaran. Melalui penjelasan yang sudah dijelaskan, penulis memiliki ketertarikan untuk menganalisis mengenai “**Analisis Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah di KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah Kantor Cabang Juwana**”.

## **B. Batasan Penelitian**

Di batasinya suatu masalah akan memberikan keuntungan berupa terhindarnya pelebaran atau menyimpangnya pokok permasalahan yang hendak diteliti supaya penelitian menjadi mudah dan terarah dalam pembahasannya. Melalui hal ini tujuan penelitiannya akan dapat tergapai. Batasan masalah yang diberikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Dalam penelitian ini variabel independen (bebas) meliputi :
  - a. *Good corporate governance* (X1)
  - b. *Sharia compliance* (X2)
  - c. Kualitas pelayanan (X3)
2. Variabel dependen (terikat) yaitu Kepuasan nasabah (Y)

## **C. Rumusan Masalah**

Melalui latar permasalahan yang sudah dijelaskan, maka dalam penelitian masalah dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Good Corporate Governance* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa’adah?



2. Apakah *Sharia Compliance* berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh *good corporate governance* terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.
2. Untuk mengetahui pengaruh *sharia compliance* terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Berbagai kemanfaatan yang bisa didapatkan melalui hasil penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis  
Hasil penelitian diharapkan bisa dipakai menjadi referensi ketika menjalankan penelitian yang berkenaan dengan penelitian ini.
2. Manfaat Praktis  
Manfaat praktis yang diinginkan dari hasil penelitian ini yaitu dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah tentang bagaimana *good corporate governance*, *sharia compliance*, dan kualitas pelayanan dalam kaitannya meningkatkan atau memaksimalkan kepuasan nasabah.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Demi memberikan kemudahan maka penelitian ini akan memberikan sistematika penulisan, yaitu:

**BAGIAN AWAL**

Dalam bagian ini terbagi atas: “halaman judul, pengesahan majelis penguji ujian munaqosyah, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, moto, persembahan, pedoman transliterasi Arab-Latin, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar/grafik.

**BAGIAN UTAMA****BAB I : PENDAHULUAN**

berisi bab pendahuluan yang menguraikan tentang “latar belakang masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.”

**BAB II : LANDASAN TEORI**

dalam bab ini akan diuraikan teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yaitu teori *good corporate governance*, *sharia compliance*, dan kualitas pelayanan, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, serta hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

bab ini berisi tentang “jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, sumber dan jenis data, populasi dan sampel penelitian, desain dan definisi operasional, teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, serta teknik analisis data.”

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

bab ini menjelaskan tentang “gambaran umum obyek penelitian, gambaran umum responden, analisis data dan pembahasannya.”

**BAB V : PENUTUP**

bab ini berisi tentang “kesimpulan dan saran-saran.”

**BAGIAN AKHIR**

Bagian akhir meliputi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

