

PERSEPSI NASABAH TENTANG KEPATUHAN SYARIAH DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH BNI SYARIAH KANTOR CABANG SURABAYA

Atika Oktaviani

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email: atikaoktaviani@mhs.unesa.ac.id

Lucky Rachmawati

Program Studi Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email: luckyrachmawati@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepatuhan syariah dan good corporate governance terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif asosiatif. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 responden yang berasal dari nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepatuhan syariah dan good corporate governance secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Berdasarkan uji parsial menunjukkan variabel kepatuhan syariah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sedangkan variabel good corporate governance berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah.

Kata Kunci : *Kepatuhan Syariah, Good Corporate Governance, Loyalitas*

Abstract

The aim of the research is to test effect of sharia compliance and good corporate governance towards loyalty of customers of BNI Syariah Branch Office Surabaya. This research was conducted with an associative quantitative approach. Number of sampel that used in this research is 100 responden from customer BNI Syariah Branch Office Surabaya. The analysis in this study used multiple linear regression. The result of this research show that simultaneously sharia compliance and good corporate governance has a positive effect to loyalty of customers. Based on patial test show that variable sharia compliance not significantly effected to loyalty of customers and variable good corporate governance significantly effected to loyalty of customers.

Keywords: *sharia compliance , good corporate governance, loyalty*

1. PENDAHULUAN

Indonesia mendapat predikat negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Menurut Badan Pusat Statistik (2010) penduduk muslim di Indonesia berjumlah sekitar 207,2 atau 87,18% jiwa. Banyaknya jumlah penduduk muslim di Indonesia memberikan dampak yang positif bagi perbankan syariah. Semakin berhasil bank syariah berkembang hal tersebut berdampak juga pada kemajuan ekonomi syariah di Indonesia.

Perbankan syariah memiliki peluang yang bagus dan menjanjikan. Masyarakat Indonesia maupun luar negeri memiliki daya tarik yang tinggi terhadap perbankan syariah. Hal tersebut dibuktikan dengan semakin banyak jumlah pemain baru dalam perbankan syariah. Dari tahun ke tahun perkembangan bank syariah selalu mengalami peningkatan, tidak hanya dalam bentuk bank umum juga dalam bentuk unit usaha syariah dan bank pengkreditan rakyat yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Perkembangan Perbankan Syariah

Indikator	2014	2015	2016	2017	2018
Bank Umum Syariah					
Jumlah BUS	12	12	13	13	13
Jumlah Kantor BUS	2.163	1.990	1.869	1.825	1.827
Jumlah Pekerja BUS	41.393	51.413	51.110	51.068	52.350
Total Aset (Miliar)	204.961	213.423	254.184	288.027	294.319
Unit Usaha Syariah					
Jumlah UUS	22	22	21	21	21
Jumlah Kantor UUS	320	311	332	344	349
Jumlah Pekerja UUS	4.425	4.403	4.487	4.678	4.678
Total Aset (Miliar)	67.383	82.839	102.320	136.154	138.884
BPRS					
Jumlah BPRS	163	163	166	167	168
Jumlah Kantor BPRS	439	446	453	441	459
Jumlah Pekerja BPRS	4.704	5.102	4.372	4.619	4.777

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (2018)

Berdasarkan pada tabel 1. menunjukkan bahwa secara konsisten perbankan syariah mampu mempertahankan eksistensi dan selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Awalnya di Indonesia hanya terdapat satu bank umum syariah yaitu Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992-1999. Pada tahun 2003 berdiri satu lagi bank syariah yaitu Bank Mandiri Syariah. Perkembangan bank syariah secara pesat berawal pada tahun 2007. Hingga sekarang jumlah perbankan syariah yang baru lahir sebanyak 11 bank umum syariah seperti Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dll. Tidak jauh beda dengan Bank Umum Syariah, jumlah Unit Usaha Syariah dan Bank Pengkreditan Rakyat Syariah juga mengalami perkembangan yang signifikan dari tahun ke tahun (Nofinawati, 2015)

Seiring dengan meningkatnya eksistensi perbankan syariah munculah persaingan yang ketat di dunia perbankan. Untuk mempertahankan eksistensinya, perbankan harus memperhatikan faktor penting yaitu kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah yang tinggi akan berdampak pada berbagai hal yang positif seperti mengurangi tingkat sensitivitas nasabah, mencegah perputaran nasabah,

mengurangi citra bank yang tidak baik dll. Perbankan harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah agar nasabah merasa puas, hal tersebut dilakukan untuk menjaga loyalitas nasabah terhadap perbankan syariah. Menurut Karsono (2008) loyalitas merupakan kesetiaan pelanggan akan suatu produk dan jasa yang bertujuan untuk tetap membeli kembali dan berlangganan secara tetap akan produk dan jasa tersebut.

Berkembangnya perbankan syariah masih menyisahkan pro dan kontra di masyarakat. Banyak masyarakat menganggap bahwa bank syariah merupakan bank konvensional yang diberi label halal. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia bahwa nasabah yang memakai produk dan jasa dari perbankan syariah cenderung memilih untuk berhenti dan pindah ke bank yang lain karena ragu dengan kesungguhan bank syariah dalam menerapkan prinsip kepatuhan syariah. Oleh sebab itu untuk mempertahankan dan membuat yakin nasabah akan produk dan jasa telah sesuai dengan prinsip syariah maka perbankan syariah mempunyai tugas untuk menjaga ketaatan akan prinsip syariah (Wardayati, 2011).

Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (2006) untuk mempertahankan eksistensi perbankan, kepatuhan syariah tidak bisa dipisahkan dengan tata kelola perusahaan yang baik karena keduanya memiliki hubungan yang erat. Penerapan tata kelola perusahaan yang baik sangat penting dilakukan oleh industri keuangan syariah khususnya perbankan yang bertujuan untuk menumbuhkan tingkat kepercayaan, loyalitas serta menunjang stabilitas ekonomi dan pertumbuhan ekonomi yang berkesinambungan.

Penelitian tentang kepatuhan syariah dan *good corporate governance* pada dasarnya bukan yang pertama kali diteliti. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Andini (2016) menemukan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Selanjutnya penelitian yang dilakukan Junusi (2012) menghasilkan bahwa *good corporate governance* juga berpengaruh terhadap citra dan kredibilitas bank syariah yang akan membuat nasabah menjadi loyal.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di BNI Syariah. Dalam melakukan kegiatan operasionalnya bank BNI Syariah berkomitmen untuk selalu taat kepada prinsip syariah. Sejak berdiri pada tahun 2010, BNI Syariah selalu berusaha untuk menerapkan praktik *good corporate governance* yang sesuai dengan regulasi yang berlaku. BNI Syariah telah mendapat penakuan baik dari pihak internal maupun eksternal. Hal tersebut terbukti dengan diperolehnya berbagai penghargaan yang berkaitan dengan GCG, selain itu Bank BNI Syariah juga mendapat penghargaan dari Infobank Award 2018 dengan predikat *the best bank syariah* karena secara konsisten lima tahun berturut-turut BNI Syariah menjaga kestabilan aset diatas Rp 25 Triliyun. (Laporan BNI Syariah, 2018)

Tujuan studi ini yaitu: untuk menguji ada tidaknya pengaruh persepsi nasabah tentang kepatuhan syariah terhadap loyalitas nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya; untuk menguji ada tidaknya pengaruh persepsi nasabah tentang *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya; dan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara persepsi nasabah tentang kepatuhan syariah dan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif karena data yang diperoleh berupa angka dan menggunakan analisis statistik. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari responden penelitian dan data sekunder diperoleh secara tidak langsung melainkan dari buku, artikel, laporan keuangan dll. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* karena jumlah nasabah tidak diketahui pasti jumlahnya. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus rao, jumlah sampel dalam penelitian ini diketahui 100 responden.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuisioner dan angket kemudian disebar kepada nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Kuisioner sebelum disebar dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu untuk mengetahui layak atau tidaknya instrument penelitian tersebut. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda dan uji hipotesis yang terdiri dari uji f dan uji t.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

UJI T (Uji Parsial)

Uji parsial dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel. Sebuah instrument penelitian dikatakan berpengaruh apabila nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Uji parsial dalam penelitian ini dapat diketahui sebagai berikut

Tabel 2. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta		
Constant	0,979	1,416		0,691	0,491
X1	0,119	0,078	0,149	1,538	0,127
X2	0,339	0,052	0,633	6,538	0,000

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan hasil dari uji parsial dari masing-masing variabel. Sehingga dapat ditarik kesimpulan:

1. Kepatuhan Syariah

Nilai signifikansi pada variabel X1 menunjukkan angka sebesar 0,127 yang berarti memiliki nilai lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 dan memiliki nilai t_{hitung} senilai 1,538 yang berarti memiliki nilai lebih kecil dari t_{tabel} 1,985 yang didapat dari rumus t_{tabel} . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepatuhan syariah tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah, maka hipotesis dalam penelitian ini ditolak.

2. Good Corporate Governance

Variabel *good corporate governance* memiliki nilai signifikansi 0,000 yang berarti nilainya lebih kecil dari 0,06 dan t_{hitung} memiliki nilai sebesar 6,538 yang berarti lebih besar dari t_{tabel} 1,985. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *good corporate governance* berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah, maka hipotesis dalam penelitian ini diterima.

UJI F (Uji Simultan)

Uji simultan atau uji f digunakan untuk melihat pengaruh secara keseluruhan antara variabel x dan variabel y. Sebuah instrument dikatakan berpengaruh secara bersama apabila besar nilai signifikansi $< 0,05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Berikut merupakan hasil dari uji simultan :

Tabel 3. Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA ^a					
Model	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	285,651	2	142,825	61,413	0,000 ^b
Residual	225,589	97	2,326		
Total	511,240	99			

Berdasarkan tabel 3. Menunjukkan besar nilai signifikan 0,000 yang berarti memiliki nilai lebih kecil dari 0,05 dan nilai F_{hitung} sebesar 61,413 yang berarti memiliki nilai lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,09. Sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima karena kepatuhan syariah dan *good corporate governance* berpengaruh secara bersama terhadap variabel loyalitas nasabah.

Pengaruh Variabel Kepatuhan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya

Berdasarkan penelitian yang telah diuji menggunakan uji parsial menunjukkan hasil bahwa kepatuhan syariah tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Penyebabnya karena nasabah kurang peduli akan setiap kegiatan yang dilakukan mengandung riba atau tidak melainkan memilih bank syariah berdasarkan referensi yang telah didapatkan dari orang lain dan pelayanan yang baik. Sedangkan riba adalah perbuatan yang dilarang dalam ajaran agama Islam. Sebagaimana telah dijelaskan dalam firman Allah SWT melalui QS. Ar Rum ayat 39:

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رِبَا لِيَرْبُو فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُو عِنْدَ اللَّهِ—وَمَا تَيْتُمْ مِنْ زَكَاةٍ تُرِيدُونَ وَجْهَ اللَّهِ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُضْعِفُونَ

Artinya: “Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya)”

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Susilo dan Anam (2018) kepatuhan syariah pada lembaga keuangan syariah merupakan hal yang substantive, karena antara teori dan praktik yang dilakukan dilapangan berbeda. Banyak lembaga

keuangan syariah dalam melakukan kegiatan operasionalnya tidak dilakukan secara baik seperti tuntutan fiqh muamalah dan fatwa DSN-MUI. Sebagian besar lembaga keuangan syariah lebih mementingkan faktor bisnis daripada kepatuhan syariah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wardayati (2011) sebagian nasabah masih banyak yang beranggapan bahwa bank syariah adalah bank konvensional yang diberi label halal. Nasabah memilih berhenti dan pindah pada bank syariah lainnya karena masih ragu dan takut akan konsistensi perbankan dalam menerapkan prinsip syariah. Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Andini (2016) yang menyimpulkan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Pengaruh Variabel *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan uji parsial, variabel *good corporate governance* berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Komite Nasional Kebijakan Governance (2006) menyatakan bahwa tata kelola perusahaan yang baik perlu diterapkan untuk menciptakan persaingan yang kondusif dan sehat demi pertumbuhan ekonomi yang berkesinambungan.

Berdasarkan fakta yang ada dilapangan, *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas karena banyak nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank. Segala informasi yang belum diketahui oleh nasabah disajikan secara jelas dan lengkap di internet maupun media sosial sehingga nasabah dapat melihat kapanpun sesuai keinginan mereka. Hak untuk dijamin kerahasiaan identitas dan hak memperoleh fasilitas yang sama juga diberikan oleh BNI Syariah. BNI Syariah selalu bertanggung jawab dan memegang teguh setiap komitmen yang telah dibuat. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam Q.S Yaasiin ayat 12:

إِنَّا نَحْنُ نُحْيِي الْمَوْتَىٰ وَنَكْتُبُ مَا قَدَّمُوا وَآثَارَهُمْ ۚ وَكُلُّ شَيْءٍ أَحْصَيْنَاهُ فِي إِمَامٍ مُّبِينٍ

Artinya: “Kami menuliskan apa-apa yang mereka kerjakan dan bekas-bekas yang mereka tinggalkan”

Ayat ini menunjukkan bahwa di akhirat nanti Allah akan menunjukkan catatan tentang perbuatan manusia baik itu baik atau buruk selama di dunia. Perbuatan yang telah mereka perbuat akan dimintai pertanggung jawabannya.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Junusi (2012) bahwa *good corporate governance* berpengaruh terhadap citra dan kredibilitas bank. Bank yang memiliki citra baik di masyarakat akan menciptakan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Bank syariah sebagai industri yang bertujuan memberikan perlindungan kepada kepentingan publik maka sudah menjadi keharusan untuk menjaga konsistensi dan komitmen dalam menjalankan *good corporate governance* yang baik.

Pengaruh Variabel Kepatuhan Syariah Dan Variabel *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya

Berdasarkan hasil yang telah diuji dapat diketahui bahwa bahwa variabel kepatuhan syariah dan variabel *good corporate governance* berpengaruh secara

simultan terhadap variabel loyalitas nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Oleh karena itu BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya dalam melakukan kegiatan operasionalnya harus terus meningkatkan kepatuhan syariah dan good corporate governance agar dapat menarik minat nasabah dan menciptakan loyalitas nasabah. Menurut Karsono (2008) keberhasilan perkembangan bank syariah dapat diukur dengan seberapa loyal nasabah dengan perbankan syariah. Nasabah yang loyal akan malas menggunkan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perbankan yang lainnya. Kemudian nasabah yang loyal dengan sukacita akan memberikan rekomendasi kepada nasabah lainnya. Dengan begitu akan memberikan dampak yang positif untuk perkembangan bank syariah kedepanya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial variabel kepatuhan syariah tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Sedangkan variabel *good corporate governance* berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah. Selain itu, berdasarkan uji secara simultan variabel kepatuhan syariah dan variabel *good corporate governance* berpengaruh secara bersama terhadap variabel loyalitas nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

Penulis mengharapkan agar BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya meningkatkan kepatuhan pada prinsip syariah serta pelayanan yang baik diberikan kepada nasabah sehingga dapat mempertahankan loyalitas nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya. Selain itu untuk peneliti selanjutnya agar menambahkan faktor yang belum pernah diteliti sehingga dapat memberikan informasi yang baru.

5. REFERENSI

- [1] Al-Qur'an dan Terjemahannya Kementrian Agama Republik Indonesia
- [2] Andini, Y.P. 2016. Pengaruh Syariah Compliance (Kepatuhan Syariah) Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bprs Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto. *Skripsi*. Universitas Negeri Sunan Ampel.
- [3] Badan Pusat Statistik. 2018. *Jumlah penduduk muslim di Indonesia 2010*. <https://www.bps.go.id/>. Diakses tanggal 27 Desember 2018.
- [4] Bank Negara Indonesia Syariah. 2018. *Laporan Tahunan Tahun 2018*. <https://bnisyariah.co.id/>. Diakses pada 10 Juni 2019.
- [5] Junusi, R.A. 2012. Implementasi syariah governance serta implikasinya terhadap reputasi dan kepercayaan bank syariah. *Jurnal Al-Tahrir*. Vol.12 (1).
- [6] Karsono. 2008. *Pemikiran-Pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- [7] Komite Nasional Kebijakan Governance. 2006. *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*. Jakarta.
- [8] Nofinawati. 2015. Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal ilmiah syariah*. Vol 14 (2).
- [9] Otoritas Jasa Keuangan. 2019. *Statistik Perbankan Syariah*. <https://ojk.go.id/>. Diakses pada 10 Juni 2019.

- [10] Susilo, E., & Anam, A. K. 2018. Sharia Compliance akad berbasis natural uncertainty contact (NUC) Lembaga Keuangan Mikro Syariah Di Kabupaten Jepara. *al-Uqud : Journal of Islamic Economics*. Vol 2(1).
- [11] Wardayati, S.P. 2011. Implikasi *Shariah Governance* Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*. Vol 19 (1).