

PERSEPSI NASABAH TENTANG IMPLEMENTASI SHARIAH COMPLIANCE DAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH BRI SYARIAH KANTOR CABANG SIDOARJO

Mohammad Iqbal Ibrahim

Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
Email:mohammadibrahim16081194066@mhs.unesa.ac.id

Lucky Rachmawati

Program Studi Ekonomi, Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia
Email:luckyrachmawati@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji shariah compliance (X1) dan good corporate governance (X2) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah (Y) bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 80 responden yang merupakan nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner atau angket melalui online yaitu Google Form kepada nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo yang memiliki tabungan atau pembiayaan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis menggunakan Uji Instrumen, Uji Regresi Linear Berganda, dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa shariah compliance berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, good corporate governance juga berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Syariah Compliance dan Good Corporate Governance mempunyai pengaruh besar 0,356 atau 35,6% pada variabel terikat loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah KC Sidoarjo dan 64,4% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci : Shariah Compliance, Good Corporate Governance, Loyalitas

Abstract

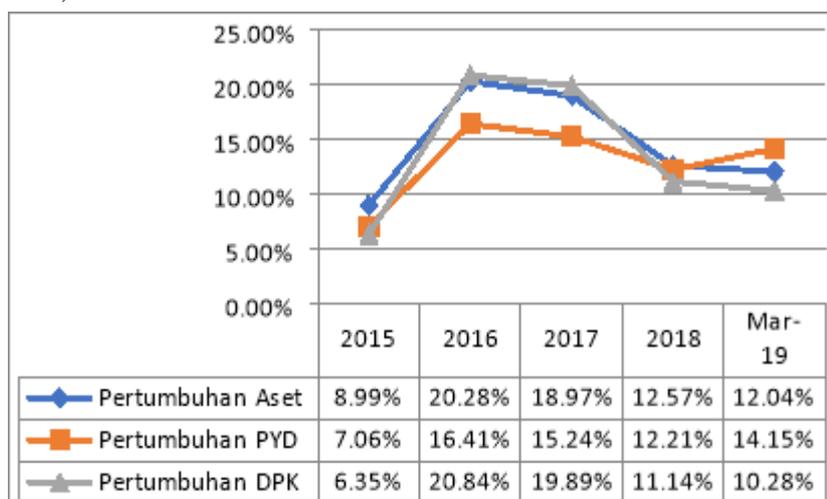
The purpose of this research aims to determine whether the shariah compliance (X1) and good corporate governance (X2) affect the loyalty of customers of (Y) bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. The sample used in this research were 80 respondent from the customers of bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo. The data collection method used in this study was by distributing questionnaires or numbers via online Google Form to the customers of bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo who has any product at there. This research used the Instrumen Test, Multiple Regression Analysis Test, and Hypothesis Test. The results of this study indicate that shariah compliance has a positive effect on loyalty of the customers. In addition, good corporate governance also influences positively and significantly on the loyalty of the customers. Syariah Compliance and Good Corporate Governance also influence 0,356 or 35,6% to loyalty of the customers Bank BRI Syariah KC Sidoarjo and also 64,4% were influenced by another factor.

Keywords: Shariah Compliance, Good Corporate Governance, Loyalty

How to cite: Ibrahim, M. I. (2020). Persepsi Nasabah Tentang Implementasi Shariah Compliance dan Good Corporate Governance terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo). *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*, 3(1), 44-53

1. PENDAHULUAN

Bank syariah adalah salah satu lembaga keuangan yang berprinsip syariah dan memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan jasa keuangan sesuai syariat islam. Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia cukup pesat. Dari OJK yaitu *Snapshot* Perbankan Syariah Indonesia Maret 2019 mengalami perkembangan positif. Sampai Maret 2019, PYD (Pembiayaan Yang Disalurkan) dan DPK (Dana Pihak Ketiga) dari perbankan syariah terus melesat tumbuh mencapai Rp 1.340,65 T atau USD 94,12 M.



Gambar 1.1

Pertumbuhan Aset, PYD, dan DPK

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan

Semakin berkembangnya perbankan syariah, hal ini menjadi sebuah persaingan baru di sektor perbankan. Untuk mempertahankan eksistensi dan keberadaannya perbankan syariah dituntut untuk selalu melakukan inovasi, perubahan dan melakukan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah agar hal ini menghasilkan sesuatu yang positif yaitu kepuasan nasabah. Dengan adanya hal ini tentu juga akan berdampak pada hal lain seperti menjaga citra dan nama baik bank itu sendiri, mencegah perputaran nasabah, dan juga dapat mengurangi sensitivitas dari nasabah itu sendiri.

Loyalitas merupakan kesetiaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang bertujuan agar terjadi pembelian kembali terhadap produk atau jasa tersebut (Karsono, 2008). Assael (1998), menjelaskan Loyalitas sebagai “*a favorable attitude toward a brand resulting in consistent purchase of the brand over time.*” Pemasaran dapat dilihat dari dua sisi yaitu, *Loyalty is behavioral*, yang berarti menekan dalam presentase pembelian. Selain itu ada juga, *Loyalty as an attitude*, yang berarti loyalitas dilihat dari sisi psikologis konsumen.

Dick dan Basu (1994) menjelaskan loyalitas dapat dipahami dari hubungan antara perilaku dan kepercayaan seseorang terhadap sebuah produk. Ia juga menjelaskan mengenai ukuran seorang pelanggan yang loyal adalah; (1) Pelanggan tersebut merekomendasikan produk atau jasa yang dipakainya kepada orang lain; (2) Pelanggan tersebut tetap menggunakan produk atau jasa yang dipakainya dan menjadikan produk tersebut prioritas; (3) Pelanggan tersebut tahan terhadap hal

negatif yang menimpa produk atau jasa yang dipakainya. Nasabah yang loyal juga akan merekomendasikan produk atau jasa yang dipakainya kepada orang lain. Dan nasabah yang loyal juga akan menjadikan produk dari perbankan syariah itu sendiri sebagai prioritas dan mengesampingkan produk yang lain.

Shari'ah Compliance merupakan faktor perkembangan LKS. Peraturan BI Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, kepatuhan berarti kegiatan apapun yang mendukung atau menimplementasikan kepatuhan dan taat aturan terhadap ketentuan BI dan undang-undang yang berlaku, termasuk prinsip *shari'ah*. Ini beda utama dari perbankan syariah dan perbankan umum konvensional. *Shari'ah compliance* merupakan kepatuhan bank terhadap syariat Islam yang ada artinya bank syariah dalam kegiatan operasionalnya harus mematuhi dan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang berlaku sesuai dengan Islam.

Dengan begitu, pemilihan masyarakat terhadap Bank Syari'ah tidak hanya berdasarkan agama saja, tetapi berdasarkan pelayanan yang baik. Ada tiga indikator *Shariah Compliance*, yang pertama adalah kegiatan operasional bank yang sesuai dengan syariat Islam, yang kedua ialah produk dan layanan bank sesuai dengan syariat Islam, dan yang terakhir yaitu mengimplementasikan prinsip bagi hasil dengan baik.

Komite Nasional Kebijakan Governance (2006) menyatakan agar perbankan tetap eksis dalam keberadaannya, maka *shariah compliance* tidak bisa dipisahkan dengan *Good Corporate Governance*. Industri keuangan syariah menerapkan tata kelola perusahaan yang baik khususnya pada perbankan yang mempunyai tujuan untuk menambahkan loyalitas, kepercayaannya yang membuat stabilitas ekonomi menjadi lebih baik.

Good Corporate Governance memiliki beberapa indikator atau prinsip sebagaimana dimaksud dalam KepMen BUMN No.KEP-117/M-MBU/2002 tentang implementasi GCG yang meliputi; (1) Transparansi, yaitu terbuka dalam menyampaikan informasi; (2) Kemandirian, yaitu perusahaan dikelola mandiri tanpa adanya kepentingan apapun; (3) Akuntabilitas, ialah jelas pada tugas serta tanggung jawab organisasi sehingga perusahaan terasa berjalan sesuai mestinya; (4) Tanggungjawab, merupakan kesesuaian tata kelola organisasi dengan undang-undang yang berlaku; (5) *Fairness* (kewajaran), yaitu kesamarataan pada korporasi.

Penelitian tentang *shariah compliance* dan *good corporate governance* yang dasarnya sudah pernah diteliti sebelumnya. Andini (2016) menyatakan bahwa loyalitas nasabah mempengaruhi *shariah compliance*. Junusi (2012) menyatakan bahwa yang berpengaruh mengenai kredibilitas, citra dan kepercayaan kepada bank syariah agar nasabah menjadi loyal adalah GCG.

Penulis memilih objek Bank BRI Syariah. Sejak berdirinya di tahun 2009, BRI Syariah terus berusaha meningkatkan dan mengimplementasikan *Good Corporate Governance* yang berjalan bersama dengan peraturan perbankan BRI Syariah tidak pernah mundur dan selalu konsisten dalam menjalankan tata kelola perusahaan yang baik sehingga BRI Syariah telah memperoleh pengakuan baik dari pihak internal maupun pihak eksternal. Atas pencapaiannya tersebut pada tahun 2016 BRI

Syariah memperoleh sejumlah penghargaan yang berkaitan dengan GCG dan juga Loyalitas terhadap Nasabah (Laporan GCG BRI Syariah, 2016)

BRI Syariah selalu memberikan yang terbaik terhadap nasabahnya. Sehingga banyak nasabah yang loyal. BRI Syariah berhasil mempertahankan prestasi yaitu indeks loyalitas pelanggan. BRI Syariah mendapatkannya pada “ 2nd *Satisfaction Loyalty Engagement (SLE) Awards* 2019 yang diselenggarakan oleh Infobank yang bekerja sama dengan *Marketing Research Indonesia (MRI)* pada (14/03/2019). (BRI Syariah, 2019)

Santoso (2019), Direktur Utama BRI Syariah, mengatakan bahwa ini merupakan hal positif bahwa Bank BRI Syariah karena penghargaan *Infobank Satisfaction Loyalty Engagement (SLE) Award* merupakan suatu penghargaan kualitas layanan perbankan dengan loyalitas nasabah. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui persepsi nasabah tentang pengaruh *Shariah Compliance* dan GCG terhadap Loyalitas Nasabah BRI Syariah KC Sidoarjo.

2. METODE PENELITIAN

Menggunakan penelitian jenis kuantitatif. Dalam praktiknya, penelitian ini akan mengkuantifikasikan data Persepsi Nasabah Tentang Implementasi *Shariah Compliance* dan GCG Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syari’ ah. Dari hasil kuantifikasi data yang didapat akan diolah menggunakan metode analisis regresi linear berganda guna mendapat kesimpulan. Dengan rumus/ ketentuan:

$$y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2$$

y = Loyalitas Nasabah

α = Konstanta

b = Koefisien Regresi

x_1 = *Shariah Compliance*

x_2 = *Good Corporate Governance*.

Populasi adalah Nasabah di BRI Syariah KC Sidoarjo. Jumlah populasi pada penelitian ini yaitu 420 nasabah. Sampel yang digunakan teknik *Accidental sampling*. Penelitian ini menetapkan sampel dengan ketentuan, (1) Pengguna BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo, (2) Nasabah yang Memiliki tabungan Faedah berusia 20 hingga 65 tahun. Teknik penentuan teknik rumus Slovin digunakan untuk jumlah besar sampel minimal dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, dengan hasil yaitu sebesar 80 responden. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui kuisisioner dan jawaban akan diukur menggunakan *skala likert*.

Uji validitas dan Uji reabilitas adalah uji teknik analisis data yang digunakan. Uji Hipotesis menggunakan Uji T, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Guna untuk menentukan pengaruh antar dua variabel atau lebih analisis data menggunakan Regresi Linear Berganda. Model ini menunjukkan pengaruh antara beberapa variabel, model ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *Shariah Compliance* (X_1) dan GCG (X_2) mempengaruhi Loyalitas (Y).

UJI Validitas

Uji validitas penelitian ini tujuannya adalah mengetahui serta mengukur validitas instrumen pertanyaan kuisioner. Pada penelitian, jika nilai r hitung $> r$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$ dinyatakan valid dan untuk mengkorelasikan skor item dengan skor total digunakan *bivariate pearson*.

Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen pernyataan pada kuesioner (angket) tersebut dinyatakan valid. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, hasil dari uji validitas terhadap instrumen dinyatakan valid, r hitung lebih besar dari r tabel. Realitas yang terjadi pada penelitian ini, nilai signifikansi yang diperoleh penulis adalah kurang dari 0,05. Jadi, instrumen pertanyaan variabel *Shariah Compliance*, *Good Corporate Governance* dan loyalitas layak untuk dilanjutkan

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk menguji instrument pertanyaan tiap variabel dan bisa instrumen pernyataan pada kuesioner (angket) tersebut dinyatakan reliabel. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, menghasilkan pernyataan reliabel karena hasil dari *Cronbach Alpha* lebih besar 0,60. Jadi pernyataan variabel *Shariah Compliance*, *Good Corporate Governance* dan loyalitas nasabah dapat diandalkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari karakteristik responden dalam penelitian ini, dalam 80 orang responden didapatkan hasil yaitu sebesar responden memiliki tabungan faedah yang merupakan produk tabungan dari BRI Syariah dengan presentase 95%, dan sisanya dari itu responden memiliki tabungan haji, dan lain lain. Sedangkan pada lama menabung dari data yang didapat dari responden adalah lama menabung selama 2-3 tahun sebesar 51.2% dari responden. Dan juga lama menabung selama 1 tahun sebesar 37.5%. Selanjutnya adalah lain lain seperti lebih dari 5 tahun sebesar 10% dan lain lain sebesar 1.3%. Selanjutnya setelah data dari responden terpenuhi, maka penulis akan melakukan beberapa uji data. Adapun analisis hasil jawaban responden pada setiap variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Variabel *Shariah Compliance* (X_1)

a. Menjalankan Operasional Sesuai Syariah

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan BRI syariah sudah menjalankan sistem operasional sesuai dengan syariat islam adalah 24 responden menyatakan sangat setuju bahwa BRI Syariah sudah menjalankan sistem operasional sesuai dengan syariat islam, 55 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 1 responden menyatakan ragu-ragu.

b. Menjalankan Sistem Bagi Hasil

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan BRI syariah sudah menjalankan sistem bagi hasil adalah 31 responden menyatakan sangat setuju bahwa BRI Syariah sudah menjalankan sistem bagi hasil, 47 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 2 responden menyatakan ragu-ragu.

c. Menerapkan Produk Sesuai Syariah

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan BRI syariah sudah menerapkan produk sesuai syariat islam adalah 27

responden menyatakan sangat setuju, 5 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 48 responden menyatakan ragu-ragu.

Variabel *Good Corporate Governance* (X₂)

a. Keterbukaan

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan BRI syariah sudah menjalankan prinsip keterbukaan adalah 21 responden menghasilkan sangat setuju jika BRI Syariah sudah menjalankan prinsip keterbukaan, 52 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 7 responden menyatakan ragu-ragu.

b. Akuntabilitas

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan BRI syariah sudah menjalankan prinsip akuntabilitas adalah 24 responden menyatakan sangat setuju bahwa BRI Syariah sudah menjalankan prinsip keterbukaan, 51 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 5 responden menyatakan ragu-ragu.

c. Profesional

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan BRI syariah sudah menjalankan prinsip profesionalitas adalah 19 responden menghasilkan sangat setuju jika Bank BRI Syariah sudah menjalankan prinsip profesionalitas, 56 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 5 responden menyatakan ragu-ragu.

d. Tanggung Jawab

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan BRI syariah sudah menjalankan prinsip tanggung jawab adalah 20 responden sangat setuju jika BRI Syariah sudah menjalankan prinsip tanggung jawab, 59 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 1 responden menyatakan ragu-ragu.

e. Kewajaran

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan BRI syariah sudah menjalankan prinsip kewajaran adalah 22 responden menyatakan sangat setuju bahwa BRI Syariah sudah menjalankan prinsip kewajaran, 55 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 3 responden menyatakan ragu-ragu.

Variabel *Loyalitas* (Y)

a. Menggunakan Produk Berulang

Berdasarkan penelitian nasabah BRI syariah akan terus menggunakan produk BRI Syariah secara berulang adalah 24 responden menyatakan sangat setuju, 51 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 5 responden menyatakan ragu-ragu.

b. Rekomendasi

Berdasarkan penelitian nasabah BRI syariah merekomendasikan produk BRI Syariah kepada keluarga dan kolega, adalah 26 responden menyatakan sangat setuju, 49 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 5 responden menyatakan ragu-ragu.

c. Tidak terpengaruh produk lain

Berdasarkan penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap

pernyataan bahwa nasabah BRI syariah tidak akan terpengaruh oleh produk Perbankan lain adalah 18 responden sangat setuju, 49 lainnya setuju dengan pernyataan diatas, 13 responden menyatakan ragu-ragu.

Uji Regresi Berganda

Shariah Compliance dan *GCG* saling mempengaruhi dilihat pada Analisis Regresi Linear Berganda ini juga pada Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah. Berikut hasilnya dalam tabel :

Tabel 1. Regresi Linear Berganda

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	3.048	1.481		2.058	.043
	TOTAL_X1	.178	.155	.156	1.146	.255
	TOTAL_X2	.342	.098	.473	3.483	.001

Sumber : Data primer yang diolah

a. Dependent Variabel: TOTAL_Y

Berdasarkan realita dilapangan, menunjukkan hasil $Y = 3.048 + 0,178X1 + 0,342X2 + \varepsilon$. Supaya dapat mengetahui lebih jelas variabel ini saling mempengaruhi, penulis akan melakukan uji hipotesis yaitu uji t dan uji f.

Uji T

Berdasarkan realita dilapangan, menyatakan hasil perhitungan pada tiap variabel dari uji t. Hasil perhitungan uji t diatas sebagai berikut :

1) *Shariah Compliance*

Hasil nilai signifikansi *Shariah Compliance* (X1) adalah 0,255, berarti lebih besar dari 0,05 dan hasil nilai hitungnya adalah sebesar 1,146, lebih kecil dari nilai t tabel yaitu 1,99. Jadi H0 diterima, H1 ditolak. Sehingga *Shariah Compliance* mempunyai arahan positif terhadap loyalitas kepada nasabah Bank BRI Syariah KC. Sidoarjo dan tidak berpengaruh signifikan.

2) *Good Corporate Governance*

Hasil dari nilai signifikansi dalam variabel bebas *Good Corporate Governance* (X2) sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0.05. 3,483 adalah hasil nilai t hitung variabel ini, lebih besar dari 1.99, maka H0 ditolak dan H1 diterima. *Good Corporate Governance* berpengaruh signifikan dan simultan terhadap loyalitas Nasabah BRI Syariah KC Sidoarjo.

Uji F

Berikut ini merupakan tabel hasil uji f :

Tabel 2. Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	63.334	2	31.667	21.323	.000 ^b
	Residual	114.353	77	1.485		
	Total	177.688	79			

Sumber : Data primer yang diolah

a. Dependent Variabel: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ dan $f_{hitung} > f_{tabel}$, nilai signifikansi yang dihasilkan 0,000 lebih kecil 0,05. Nilai f hitung 21,323 lebih besar f tabel 3,12. Sehingga, secara simultan variabel terikat loyalitas serta variabel bebas *Shariah Compliance* dan *Good Corporate Governance* berpengaruh.

Koefisien Determinasi (R²)

Berikut ini hasil uji koefisien determinasi (R²) :

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 ^a	.356	.340	1.219

Sumber : Data primer yang diolah

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

Jika koefisien determinasi (R²) mendekati angka satu, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat semakin kuat. Berdasarkan pada table, menghasilkan kalau pada nilai R Square sebesar 0,356 yang berarti *Shariah Compliance* dan *Good Corporate Governance* mempunyai pengaruh besar 0,356 atau 35,6% pada variabel terikat loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah KC Sidoarjo dan 64,4% dipengaruhi faktor lain.

Pengaruh Variabel *Shariah Compliance* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo

Berdasarkan hasil pada uji t, atau uji parsial, Hasil nilai signifikansi *Shariah Compliance* (X1) adalah 0,255, berarti lebih besar dari 0,05 dan hasil nilai hitungnyanya adalah sebesar 1,146, lebih kecil dari nilai t tabel yaitu 1,99. Jadi H0 diterima, H1 ditolak. Sehingga *Shariah Compliance* mempunyai arahan positif terhadap loyalitas kepada nasabah Bank BRI Syariah KC.Sidoarjo dan tidak berpengaruh signifikan.

Hal ini dikarenakan karena nasabah BRI Syariah KC.Sidoarjo sudah paham fungsi dan implementasi dari *Shariah Compliance*. Hal ini tentu berdampak positif terhadap loyalitas nasabah pada BRI Syariah KC. Sidoarjo itu sendiri, dan juga semakin cerdasnya nasabah akan berdampak positif juga terhadap perkembangan dan pertumbuhan perbankan Syariah. Dengan banyaknya nasabah yang paham akan hal ini, maka sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andini (2016) yang menyimpulkan bahwa kepatuhan syariah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Nasabah juga memahami bahwa penerapan riba itu haram hukumnya, dan penerapan riba jelas jelas dilarang dalam agama islam. Firman Allah dalam Q.S. Ar-Rum 39 :

وَمَا آتَيْتُم مِّن رَّبًّا لِّيَرْبُوًّا فِي أَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوًّا عِنْدَ اللَّهِ

Artinya: “Dan riba (tambahan) yang kamu berikan kepadanya agar bertambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah” (Q.S. Ar-Rum 39)

Dari ayat tersebut disimpulkan bahwa Allah SWT dalam Firmannya, jelas melarang adanya suatu tambahan atau riba dalam transaksi ekonomi. Oleh karena

itu, kita sebagai umat islam harus patuh terhadap apa yang diperintahkannya dan menjauhi segala larangannya, terlebih lagi kita sebagai penggiat Ekonomi Islam.

Pengaruh Variabel *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo

Pada Hasil uji t parsial Hasil dari nilai signifikansi dalam variabel bebas *Good Corporate Governance* (X2) sebesar 0,001 yang berarti lebih kecil dari 0.05. 3,483 adalah hasil nilai t hitung variabel ini, lebih besar dari 1.99, maka H0 ditolak dan H1 diterima. *Good Corporate Governance* berpengaruh signifikan dan simultan terhadap loyalitas Nasabah BRI Syariah KC Sidoarjo.

Junusi (2012) menyatakan bahwa *Good Corporate Governance* mempengaruhi citra dan kredibilitas bank. Jika bank mempunyai nilai yang baik di masyarakat, maka loyalitas nasabah dengan sendirinya akan terbentuk. Sebagai industri keuangan bank syariah sangat memegang teguh prinsip syariah dengan nilai nilai islam jadi sudah seharusnya bank syariah untuk tetap menjaga komitmen dan konsistensi dalam menjalankan *good corporate governance* yang baik supaya akan tercapai kemaslahatan bersama.

Good Corporate Governance mempengaruhi Loyalitas dikarenakan nasabah BRI Syariah KC Sidoarjo sudah banyak yang puas dengan berbagai macam pelayanan yang sudah diberikan oleh bank dari hal kecil yang diberikan sampai dengan operasional itu dikarenakan bahwa bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo selalu memberikan pelayanan yang baik dan selalu memperhatikan kepuasan nasabah. Jika masih terdapat informasi yang belum diketahui oleh nasabah akan disajikan dengan lengkap dan jelas dalam bentuk online / web resmi dari bank maupun dengan offline dalam bentuk brosur yang ada pada kantor bank. Hak untuk memperoleh fasilitas sama dan hak untuk dijamin kerahasiaan identitas juga akan diberikan oleh Bank BRI Syariah. Bank BRI Syariah akan selalu memegang teguh setiap komitmen yang telah dibuat dan akan bertanggung jawab sebagaimana firman Allah dalam QS Yaasin ayat 12 :

إِنَّا نَحْنُ نُحْيِي الْمَوْتَىٰ وَنَكْتُبُ مَا قَدَّمُوا وَآثَرَهُمْ ۗ

Artinya: “Kami menuliskan apa-apa yang mereka kerjakan dan bekas-bekas yang mereka tinggalkan” (QS Yaasin ayat 12)

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.

Pengaruh Variabel *Shariah Compliance* dan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo

Berdasarkan hasil uji f simultan, Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$ dan $f_{hitung} > f_{tabel}$, nilai signifikansi yang dihasilkan 0,000 lebih kecil 0,05. Nilai f hitung 21,323 lebih besar f tabel 3,12. Sehingga, secara simultan variabel terikat loyalitas serta variabel bebas *Shariah Compliance* dan *Good Corporate Governance* berpengaruh.

Shariah Compliance dan *Good Corporate Governance* mempengaruhi Loyalitas nasabah BRI Syariah KC Sidoarjo secara simultan. Dalam hal ini berarti nasabah sangat mengapresiasi apa yang telah dilakukan bank BRI Syariah KC Sidoarjo selama ini. Oleh karena itu, dalam melakukan kegiatan operasionalnya harus tetap

dan selalu mengedepankan *Shariah Compliance* serta GCG agar loyalitas akan terbangun dari kepercayaan tersebut. Bank Syariah dikatakan berhasil berkembang dilihat dari seberapa loyal nasabah bank tersebut (Karsono, 2008). Nasabah setia pasti memberikan rekomendasi kepada nasabah lain dan juga tidak akan terpengaruh oleh produk yang ditawarkan oleh perbankan lain.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil dari analisis pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial, variabel *shariah compliance* terhadap loyalitas nasabah bank BRI Syariah KC Sidoarjo yang hasilnya belum berpengaruh secara signifikan. Hal tersebut karena tingkat kesadaran masyarakat akan penerapan riba dalam implementasi keuangan atau transaksi islam masih kurang. Sedangkan yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Sidoarjo adalah pada variabel *good corporate governance*. Sedangkan secara simultan kedua variabel ini saling berpegaruh terhadap loyalitas Nasabah BRI Syariah KC Sidoarjo.

Maka saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah agar bank BRI Syariah senantiasa menjaga hal baik yang telah menciptakan sistem loyalitas nasabah yang ada, dan juga BRI Syariah perlu adanya perbaikan agar terus meningkatkan kepatuhan pada prinsip prinsip syariah yang ada dan juga mempertahankan dan juga terus meningkatkan pelayanan yang terbaik terhadap nasabah. Dan BRI Syariah juga perlu mengedukasi nasabah mereka tentang pentingnya penerapan *Shariah Compliance* dan *Good Corporate Governance*, bahwa kedua hal ini merupakan sebuah kebutuhan dalam operasional perbankan syariah. Sehingga membentuk stigma yang baik di masyarakat. Dan, masyarakat yang cerdas akan memilih perbankan yang sudah mengimplementasikan *Shariah Compliance* dan *Good Corporate Governance* yang baik dan benar.

5. REFERENSI

- Al-Qur' an dan Terjemahanya Kementrian Agama Republik Indonesia
- Assael, H. 1998. *Customer Behaviour and Marketing action 6th edition*. New York : International Thompson Publishing.
- Bank BRI Syariah. 2016. Laporan GCG BRI Syariah tahun 2016 www.brisyariah.co.id. Diakses pada 22 November 2019
- Bank BRI Syariah. Laporan Tahunan BRI Syariah tahun 2017. www.ojk.go.id. Diakses pada 22 November 2019.
- Dick, A.S., & K. Basu. 1994. *Customer Loyalty: Toward an Integrated Conceptual Framework*. Journal of the Academy of Marketing Science, Vol.22, No. 3.
- Junusi, Rahman. 2012. *Impelementasi Sharia Governance serta Implikasinya terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank*. Al Tahrir : Jurnal Pemikiran Islam 12 (1).
- Karsono. 2008. *Pemikiran-Pemikiran dalam Pembangunan Kesejahteraan Sosial*. Jakarta: Lembaga Penerbit FE-UI.
- Keputusan Menteri BUMN Nomor KEP-117/M-MBU/2002 tentang penerapan praktek Good Corporate Governance

- Komite Nasional Kebijakan Governance. 2006. *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*. Jakarta
- Otoritas Jasa Keuangan. Snapshot Perbankan Syariah Indonesia Pada OJK Maret 2019. www.ojk.go.id. Diakses pada 20 November 2019 pukul 16.15.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum.
- UU No.10 tahun 1998 tentang perubahan UU No.7 tahun 1992 Tentang Perbankan.
- Wardayati, S.P. 2011. *Implikasi Syariah Governance Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah*. Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan. Vol. 19(1)