

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbankan memiliki kontribusi penting bagi sektor ekonomi di berbagai Negara, khususnya di Indonesia. Mayoritas kegiatan perekonomiannya memfungsikan pelayanan bank khususnya pada bentuk pembiayaan atau pinjaman modal. Di dalam lembaga keuangan terbagi menjadi dua jenis, yaitu lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah. Lembaga keuangan yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap adalah lembaga keuangan bank². Usaha keuangan yang dilakukan selain menyalurkan dana atau memberikan pinjaman (kredit) juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan, termasuk di dalamnya lembaga keuangan syariah atau perbankan syariah.

Pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah yang begitu signifikan menimbulkan kompetensi yang ketat, hal tersebut menuntut perbankan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholder* khususnya kepada nasabah yang ditandai dengan bertambahnya jumlah pelayanan dan produk bank syariah. Dalam hal ini *good corporate governance* menjadi salah satu hal yang penting karena bertujuan untuk menjaga loyalitas perbankan syariah itu sendiri. Loyalitas nasabah menjadi salah satu tolok ukur kesetiaan nasabah terhadap penyediaan jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. Dalam konteks perbankan syariah khususnya, loyalitas nasabah dapat dijadikan indikator

² Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), hal. 5

keberhasilan suatu perbankan syariah karena dengan adanya loyalitas akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan jasa keuangan yang lain.

Melihat pada krisis yang melanda Indonesia pada pertengahan tahun 1997 salah satu penyebabnya yaitu rendahnya penerapan *corporate governance*. Hal ini terlihat dari praktek pengelolaan perusahaan yang tidak maksimal dan tidak sehat pada berbagai sektor. Sehingga, hal ini diperlukan pembenahan berupa pengelolaan perusahaan yang baik agar tujuan dari perusahaan tercapai dengan maksimal. Memasuki abad ke-21 dan ditambah dengan adanya krisis global yang semakin memperburuk keadaan ekonomi dan membuat banyak perusahaan bangkrut, perusahaan dituntut untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau *good corporate governance* dalam pengelolaan perbankan khususnya bank syariah.

Terkait dengan pelaksanaan *Good Corporate Governance*, Bank Indonesia telah mengeluarkan kebijakan dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Tujuan dikeluarkan PBI tersebut adalah untuk memperkuat kondisi internal perbankan secara nasional dalam menghadapi risiko yang semakin kompleks, berupaya melindungi kepentingan *stakeholders* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta nilai-nilai etika yang berlaku umum pada industri perbankan.

Perbankan syariah memiliki fungsi guna mengelola dana masyarakat baik menghimpun maupun menyalurkannya kembali ke masyarakat berupa kredit atau instrument lain yang berlaku di bank berlandaskan prinsip syariah. Kegiatan usaha

yang berlandaskan prinsip syariah, antara lain adalah kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur riba, maisir, gharar, haram dan zalim. Selain unsur tersebut, terdapat prinsip kehati-hatian yang harus dilaksanakan. Prinsip ini merupakan kaidah tata kelola perbankan yang patut dianut untuk mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan aturan perundang-undangan. Operasional perbankan baik syariah maupun konvensional diawasi oleh beberapa lembaga pengawas di bidang keuangan salah satunya OJK (Otoritas Jasa Keuangan). OJK mempunyai tugas melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, sektor Pasar Modal, dan sektor IKNB.

Berdasarkan data dari OJK yang dimuat dalam Statistik Perbankan Syariah per tahun 2019 bulan September, terdapat 479 Kantor Pusat Operasional atau Kantor Cabang Bank Umum Syariah, 1227 Kantor Cabang Pembantu/ Unit Pelayanan Syariah Bank Umum Syariah, dan 197 Kantor Kas Bank Umum Syariah dengan jumlah 14 Bank Umum Syariah yang ada di Indonesia. Berikut penjelasannya pada tabel.

Tabel 1.1 : OJK-Statistik Perbankan Syariah September 2019

No.	Bank Umum Syariah	KPO/KC	KCP/UPS	KK
1	PT. Bank Aceh Syariah	26	89	27
2	PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	13	25	4
3	PT. Bank Muamalat Indonesia	82	152	57
4	PT. Bank Victoria Syariah	9	5	0
5	PT. Bank BRI Syariah	51	210	12
6	PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	2
7	PT. Bank BNI Syariah	68	206	14
8	PT. Bank Syariah Mandiri	129	426	55
9	PT. Bank Mega Syariah	27	34	5
10	PT. Bank Panin Dubai Syariah	14	4	0
11	PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4
12	PT. BCA Syariah	14	12	17
13	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	24	2	0
14	PT. Maybank Syariah Indonesia	1	0	0
Total		479	1227	197

Sumber : Data statistik perbankan syariah (www.ojk.go.id) diakses tanggal 28 Oktober 2020

Dilihat dari data tersebut PT Bank BNI Syariah memiliki 68 Kantor Pusat Operasional/ Kantor Cabang, 206 Kantor Cabang Pembantu/Unit Pelayanan Syariah, dan 14 Kantor Kas. Berdasarkan Statistik Perbankan Syariah yang dikeluarkan oleh OJK per bulan Agustus tahun 2019 dibandingkan dengan bulan September 2019, Kantor Cabang Pembantu di PT Bank BNI Syariah bertambah sejumlah satu Kantor Cabang Pembantu. Ini membuktikan bahwa penyebaran Bank Umum Syariah khususnya PT Bank BNI Syariah semakin meluas. Hal ini

sejalan dengan salah satu misi yang dibuat yaitu memberikan solusi kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.

Tabel 1.2 : Jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank BNI Syariah Tahun 2009-2019 (*dalam miliar rupiah)

Tahun	Dana Pihak Ketiga*
2009	4.173
2010	5.163
2011	6.752
2012	8.948
2013	11.422
2014	16.246
2015	19.323
2016	24.233
2017	29.379
2018	35.497
2019	43.772

Sumber : Laporan Tahunan Annual Report PT Bank BNI Syariah Tahun 2009-2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa adanya peningkatan jumlah dana pihak ketiga yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah kepada nasabahnya. Peningkatan DPK secara signifikan terjadi pada tahun 2014 yaitu sebesar 41,42% daripada tahun sebelumnya. Peningkatan ini sebagai wujud salah satu misi Bank BNI Syariah yaitu memberikan solusi kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah dengan memfokuskan diri menjadi Bank Ritel konsumen.

Sebagai salah satu bank syariah yang ada di Indonesia, Bank BNI Syariah didirikan pada saat tempaan krisis moneter pada tahun 1997. Prinsip syariah dengan tiga pilar yakni adil, transparan dan maslahat mampu mengatasi kebutuhan

masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Diawali dengan mendirikan Usaha Unit Syariah BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara, dan Banjarmasin. Di tahun 2010 Gubernur Bank Indonesia memberikan izin usaha dengan beralihnya UUS BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Tidak terlepas dari itu, Bank BNI Syariah terus berupaya untuk menegakkan dan mengimplementasikan *Good Corporate Governance* yang sejalan dengan visi dan misi perusahaan sebagai acuan dalam tata kelola perusahaan yang amanah.³

Tabel 1.3 : Persentasi Perkembangan Dana Penghimpunan dan Pembiayaan PT Bank BNI Syariah Tahun 2009-2019 (persen)

Prosentase Kenaikan	Penghimpunan (<i>Funding</i>)	Pembiayaan (<i>Financing</i>)
2009-2010	23.72	8.97
2010-2011	30.78	49.24
2011-2012	32.52	43.73
2012-2013	27.65	47.30
2013-2014	42.23	33.82
2014-2015	18.94	18.09
2015-2016	25.41	15.36
2016-2017	21.24	15.14
2017-2018	20.82	19.93
2018-2019	23.31	15.13

Sumber : Laporan Tahunan Annual Report PT Bank BNI Syariah Tahun 2009-2019

Dilihat dari perkembangan penghimpunan dan pembiayaan dana di atas yang cenderung fluktuatif ini terlihat adanya permasalahan. Berdasarkan prosentase di atas memang kenaikan yang dialami Bank BNI Syariah mengalami penurunan terutama di tahun 2015 akan tetapi di tahun 2019 penghimpunan dana

³ *Laporan Pelaksanaan GCG PT Bank BNI Syariah Tahun Buku 2018*, (Jakarta: BNI Syariah, 2018), hal. 7

mengalami kenaikan. Pertumbuhan pembiayaan juga mengalami penurunan menjadi 15% di tahun 2019 dari tahun sebelumnya yang sebesar 19%. Melihat perkembangan pembiayaan yang menurun di tahun 2019 dapat diartikan bahwa kepercayaan dan loyalitas nasabah di tahun 2018 meningkat karena semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa bank syariah. Adanya peningkatan di tahun 2018 salah satunya dikarenakan oleh penerapan *good corporate goveranance* pada Bank BNI Syariah semakin baik. Karena menurut beberapa penelitian terdahulu yaitu Indra, yang berjudul implementasi *good corporate governance* pada kinerja bank syariah⁴ dan Pratiwi, yang berjudul pengaruh kualitas penerapan *good corporate governance* terhadap kinerja keuangan pada bank umum syariah di Indonesia periode 2010-2015, menyarankan bahwa *good corporate governance* memiliki hubungan dan pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja keuangan.⁵

Untuk meningkatkan kualitas dan cakupan implementasi *good corporate governance* secara berkelanjutan, BNI Syariah telah menyusun dan menerapkan kebijakan-kebijakan operasional bagi seluruh unit kerja sejalan dengan prinsip-prinsip GCG. Penerapan *Good Corporate Governance* pada Bank BNI Syariah sudah dilakukan sejak awal didirikan. Terbukti dengan terlaksananya *self assesstment* secara komprehensif setiap tahunnya terhadap kecukupan pelaksanaan GCG yang pelaksanaannya telah dilakukan dengan baik. Dengan mengungkap transparansi, laporan tersebut dipublikasikan melalui web resmi dari

⁴ Indra Siswanti, *Implementasi Good Corporate Governance Pada Kinerja Bank Syariah*, (Jakarta: Jurnal Akuntansi Multiparadigma Vol. 7, 2016), hal. 319

⁵ Angrum Pratiwi, *Pengaruh Kualitas Penerapan Good Corporate Governance terhadap Kinerja Keuangan pada Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2010-2015*, (Samarinda: Al-Tijary Jurnal Ekonomi & Bisnis Islam Vol. 2, 2016), hal. 73

Bank BNI Syariah yang dapat di akses oleh semua orang yang ingin mengetahuinya. Sehingga, calon nasabah yang ingin mengetahui kondisi bank ini tidak perlu diragukan lagi. Berlaku pula sebaliknya untuk para nasabah yang telah mempercayai Bank BNI Syariah sebagai jasa perbankan yang terpercaya.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengaitkan hubungan antara *good corporate governance* dan loyalitas nasabah dengan menarik judul penelitian yang berjudul, **“Pengaruh Penerapan Sistem *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang).**

B. Identifikasi Masalah

Penelitian mengenai pengaruh penerapan sistem *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah ini mengambil lokasi penelitian di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang, yang beralamat di Jl. Jaksa Agung Suprpto No.48, Kota Malang.

Penentuan tema dan lokasi penelitian didasarkan pada:

1. Pertama, transparansi yang dilakukan oleh Bank BNI Syariah Malang belum sepenuhnya dirasakan oleh nasabah. Karena informasinya hanya terbatas pada area kantor cabang. Sehingga hanya nasabah yang datang ke bank saja yang mengetahui informasi terbaru. Hal tersebut berdampak pada loyalitas nasabah dan ketertarikan nasabah menabung tidak signifikan.

2. Kedua, akuntabilitas hanya terbatas dipahami oleh pihak bank dan pemangku kepentingan. Sehingga nasabah tidak sepenuhnya mengetahui informasi yang seharusnya didapatkan nasabah.
3. Ketiga, pertanggungjawaban dalam pelaporan keuangan hanya di publikasikan melalui website resmi. Dengan begitu, nasabah yang minim teknologi tidak bisa mengakses laporan keuangan tersebut.
4. Keempat, independensi dalam pengambilan keputusan harus bebas dari penekanan dari pihak manapun. Antara pihak bank dan nasabah tidak ada yang saling mengganjal.
5. Kelima, kewajaran. Penyediaan media kritikan dan saran di Bank BNI Syariah KC Malang hanya terbatas. Seharusnya bank memberlakukan penyampaian kritik dan saran nasabah secara langsung ketika nasabah selesai melakukan transaksi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah transparansi (*transparency*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang?
2. Apakah akuntabilitas (*accountability*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang?
3. Apakah pertanggungjawaban (*responsibility*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang?

4. Apakah independensi (*independency*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang?
5. Apakah kewajaran (*fairness*) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang?
6. Apakah terdapat pengaruh signifikan transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, independensi, dan kewajaran (*good corporate governance*) secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KC Malang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan yang hendak dan ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji secara parsial pengaruh signifikan transparansi (*transparency*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang.
2. Untuk menguji secara parsial pengaruh signifikan akuntabilitas (*accountability*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang.
3. Untuk menguji secara parsial pengaruh signifikan pertanggungjawaban (*responsibility*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang.
4. Untuk menguji secara parsial pengaruh signifikan independensi (*independency*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang.

5. Untuk menguji secara parsial pengaruh signifikan kewajaran (*fairness*) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BNI Syariah KC Malang.
6. Untuk menguji secara simultan pengaruh signifikan penerapan sistem *good corporate governance* berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah KC Malang.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka dapat diharapkan dari hasil penelitian ini dapat diperoleh manfaat dan kegunaannya antara lain sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangsih atau kontribusi pemikiran dalam memperkaya wawasan tentang pengaruh penerapan sistem *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah (studi kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang).
 - b. Untuk menambah referensi tentang kajian perbankan serta sebagai bahan referensi penelitian yang sejenis yang dilakukan di masa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi bank yang diteliti, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan wacana dan pustaka bagi pihak bank yang memiliki ketertarikan memahami permasalahan di bidang yang sama.

- b. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta menambahkan atau memperbanyak jumlah sampel.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup pembahasan ini dimaksudkan untuk pembatasan masalah agar pembahasan lebih terarah. Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini mengenai pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah (studi kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Malang).

1. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *good corporate governance*. Dengan indikatornya adalah *transparency* (keterbukaan), *accountability* (akuntabilitas), *responsibility* (tanggungjawab), *independency* (independensi), *fairness* (kewajaran) dan kepatuhan prinsip syariah.
2. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas. Dengan indikatornya adalah *repeat*, *retention*, dan *referral*.

Keterbatasan penelitian ini hanya terbatas pada variabel independen dan variabel dependen beserta indikatornya dan juga terbatasnya data dari tempat penelitian, serta dari peneliti waktu dan biaya.

G. Penegasan Istilah

Untuk memperoleh gambaran yang cukup jelas dalam memahami judul di atas dan untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul maka penulis perlu menjelaskan istilah sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. *Transparency* (transparansi)

Transparency (transparansi) adalah keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan pengungkapan informasi materil yang relevan mengenai perusahaan.⁶

b. *Accountability* (akuntabilitas)

Accountability (akuntabilitas) adalah kejelasan fungsi, pelaksanaan, serta pertanggungjawaban manajemen perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif dan ekonomis.⁷

c. *Responsibility* (pertanggungjawaban)

Responsibility (pertanggungjawaban) adalah kesesuaian pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.⁸

d. *Independency* (independensi)

Independency (independensi) adalah suatu keadaan di mana perusahaan dikelola secara profesional tanpa konflik kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.⁹

⁶ Muh. Arief Effendi, *The Power of Good Corporate Governance Teori dan Implementasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hal. 4

⁷ *Ibid.*, hal. 4

⁸ *Ibid.*, hal. 5

⁹ *Ibid.*, hal. 5

e. *Fairness* (kewajaran)

Fairness (kewajaran) adalah keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan yang timbul sebagai akibat dari perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁰

f. Loyalitas

Loyalitas adalah keputusan pelanggan untuk secara sukarela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama.¹¹

2. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Yang di maksud dengan pengaruh penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah adalah seberapa besar pengaruh penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah dengan penelitian pada Bank BNI Syariah KC Malang.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika pembahasan skripsi ini disajikan dalam tiga bagian utama yang terdiri dari lima bab dan pada setiap babnya terdapat sub-sub bab sebagai perinciannya. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak.

¹⁰ *Ibid.*, hal. 5

¹¹ Christopher H Lovelock dan Lauren K Wright, *Manajenen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Indeks, 2005), hal. 133

Bagian utama (inti) terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi tentang gambaran umum untuk memberikan wawasan tentang arah penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dengan membaca pendahuluan ini, pembaca dapat mengetahui (a) Latar belakang masalah, (b) Identifikasi masalah, (c) Rumusan masalah, (d) Tujuan penelitian, (e) Kegunaan penelitian, (f) Ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) Penegasan istilah, (h) Sistematika penulisan skripsi.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan landasan teori atau tinjauan kepustakaan yang berisi tentang (a) Teori yang membahas tentang loyalitas, (b) Teori yang membahas tentang *good corporate governance*, (c) Kajian penelitian terdahulu, (d) Kerangka konseptual, dan (e) Hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini pada dasarnya mengungkapkan sejumlah cara yang memuat uraian tentang (a) Rancangan penelitian (berisi pendekatan dan jenis penelitian), (b) Populasi, sampling, dan sampel penelitian, (c) Sumber data variabel dan skala pengukuran, (d) Teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, serta (e) Analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bagian ini memuat tentang hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta temuan penelitian.

BAB V : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan kesimpulan dari hasil temuan penelitian tersebut.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab bagian akhir dalam skripsi ini akan memuat tentang kesimpulan, saran-saran dari penelitian yang diajukan kepada pihak yang berkepentingan.

Bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi, dan daftar riwayat hidup.