

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan pada dasarnya adalah lembaga yang menghubungkan antara pihak yang mengalami kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana yang tujuannya untuk menunjang perekonomian, Salah satu lembaga keuangan tersebut adalah Bank Syariah. Bank Syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.<sup>2</sup> Keberadaan Bank Syariah di Indonesia tumbuh semakin pesat semenjak tahun 1999. Hal ini disebabkan pada tahun 1998, pemerintah melalui UU No. 10 Tahun 1998, mulai mengenali dan memberikan perhatian atas praktik perbankan yang tidak menggunakan instrumen bunga.

Sebagaimana diketahui bahwa di era abad ke-21, adanya tuntutan untuk melaksanakan tata kelola yang baik (*Good Corporate Governance*) dalam pengelolaan lembaga keuangan baik perbankan maupun lembaga non perbankan. Pemicu utamanya karena diakibatkan adanya krisis yang terjadi di sektor perbankan konvensional pada pertengahan tahun 1997 hingga tahun 2000. Usaha mengembalikan kepercayaan pada dunia perbankan

---

<sup>2</sup>Ahmad Ifham Solihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, Utama, 2010), hlm. 150

Indonesia melalui restrukturisasi dan rekapitalisasi hanya dapat mempunyai dampak jangka panjang dan mendasar apabila disertai tiga tindakan penting lain yaitu: ketaatan terhadap prinsip kehati-hatian, pelaksanaan *Good Corporate Governance*, pengawasan yang efektif dari Otoritas Pengawas Bank. Salah satu hal yang terpenting yang utama dilakukan adalah pelaksanaan *Good Corporate Governance*.

Definisi *Good Corporate Governance* terdiri dari tiga kata, yaitu kata *Good* yang bermakna baik, *Corporate* yang bearti perusahaan, dan *governance* yang bearti pengelolaan. Jadi *Good Corporate Governance* bermakna pengelolaan yang baik terhadap perusahaan. Dengan adanya pengelolaan perusahaan yang baik diharapkan akan menjadikan perusahaan yang terpercaya. *Good Corporate Governance* merupakan unsur penting dalam dunia perbankan mengingat risiko dan tantangan yang dihadapi oleh industri dunia perbankan yang semakin meningkat. Penerapan *Good Corporate Governance* secara konsisten akan memperkuat posisi daya saing perusahaan, memaksimalkan nilai perusahaan, mengelola sumber daya dan risiko secara lebih efisien dan efektif, yang pada akhirnya akan memperkokoh kepercayaan pemegang saham dan *stakeholders*.

*Good Corporate Governance* merupakan wujud pertanggungjawaban lembaga keuangan kepada masyarakat bahwa lembaga keuangan dikelola dengan baik, professional, hati-hati dengan tetap berupaya meningkatkan nilai pemegang saham tanpa mengabaikan kepentingan *stakeholders*

lainnya.<sup>3</sup> *Stakeholders* dalam hal ini adalah bisa mempertanggungjawabkan kepada banyak pihak antara lain nasabah, pemegang saham, pegawai/karyawan, serta masyarakat dan lingkungan. *Good Corporate Governance* ini juga merupakan pilar penting yang harus diterapkan untuk mewujudkan bank syariah yang unggul dan tangguh.<sup>4</sup> Penerapan *Good Corporate Governance* juga diharapkan dapat meningkatkan kinerja keuangan, kepuasan nasabah dan mengurangi risiko akibat tindakan pengelolaan yang cenderung mementingkan diri sendiri.<sup>5</sup>

**Tabel. 1.1**  
**Hasil penerapan *Good Corporate Governance* Bank syariah**  
**berdasarkan *self assessment***

No.	Nama Bank	Prinsip-Prinsip GCG	Peringkat	Keterangan
1.	Bank Syariah Mandiri	<i>Transparency, Accountability, Responsibility, Professional, Fairness</i>	2	Baik
2.	BNI Syariah	<i>Transparency, Accountability, Responsibility, Professional, Fairness</i>	2	Baik
3.	Bank Syariah Bukopin	<i>Transparency, Accountability, Responsibility, Professional, Fairness</i>	2	Baik
4.	Bank Muamalat	<i>Transparency, Accountability, Responsibility, Professional, Fairness, Social Awareness</i>	3	Cukup Baik

<sup>3</sup> Abdul Ghafur Anshori, *Kapita Selekt Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: UII Press, 2008), hlm. 183-184

<sup>4</sup> Penjelasan Atas Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/33/PBI/2009 Tentang Pelaksanaan Good Corporate Governance (GCG) Bagi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) pada bagian Umum

<sup>5</sup> Cahyani Nuswandari, "Pengaruh Corporate Governance Perception Index Terhadap Kinerja Perusahaan Pada perusahaan Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia", *Jurnal Bisnis dan ekonomi*, Vol. 2:16, dalam <http://web.iaincirebon.ac.id/simak/student/riset/BAB11410220058.pdf>, diakses pada 30 Desember 2015

5.	Bank BRI Syariah	<i>Transparency, Accountability, Responsibility, Professional, Fairness</i>	2	Baik
----	------------------	---	---	------

Sumber: Data diolah dari Laporan GCG Bank Muamalah Indonesia, Laporan GCG Bank BNI Syariah, Laporan GCG Bank Syariah Bukopin, Laporan GCG Bank Mandiri Syariah, Laporan GCG Bank BRI Syariah.

Hasil *Self Assessment* yang di dapatkan rata-rata menduduki peringkat 2 yang artinya *Good Corporate Governance* telah dilaksanakan dengan baik. Kedudukan seperti ini sebaiknya bisa ditingkatkan lagi untuk menjadi peringkat 1, salah satu cara adalah dengan mengoptimalkan pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance* tersebut. Sehingga perbankan syariah bisa bersaing secara sehat dengan perbankan konvensional.

**Tabel 1.2**  
**Pemeringkatan *Corporate Governance Index Praktik Good Corporate Governance* Bank Syariah**

<b>Nilai Komposit</b>	<b>Peringkat</b>
Nilai komposit < 1.5	Sangat Baik
$1.5 \leq$ Nilai Komposit < 2.5	Baik
$2.5 \leq$ Nilai Komposit < 3.5	Cukup Baik
$3.5 \leq$ Nilai Komposit < 4.5	Kurang Baik
$4.5 \leq$ Nilai Komposit $\leq$ 5	Tidak Baik

Sumber: Surat Edaran Bank Indonesia No 12/13/DPBs Tahun 2010

Pemeringkatan ini merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk mengukur hasil pelaksanaan *Good Corporate Governance* di bank yang bersangkutan. Namun cara yang digunakan untuk menilai menggunakan *self assessment*. *Self assessment* merupakan alat untuk membantu perusahaan-perusahaan di Indonesia menilai sejauh mana pelaksanaan *corporate governance*-nya.

Penilaian mandiri tersebut dinamakan *corporate governance self assessment checklist* dan telah dicetak dalam bentuk booklet. Alat tersebut berbentuk kuisioner yang dapat diisi perusahaan. Selanjutnya perusahaan tersebut memberikan skor secara objektif terhadap jawabannya. Tujuannya *self assessment* adalah membantu perusahaan memahami kondisi *corporate governance*-nya, mengidentifikasi bidang- bidang *corporate governance* yang masih lemah dan memperbaiki bidang yang masih lemah tersebut.<sup>6</sup>

Untuk menjamin kepercayaan atas pelaksanaan *Good Corporate Governance*, perusahaan bisa meminta bantuan dari pihak *independent assessment* seperti halnya lembaga pemeringkat, akuntan publik, maupun lembaga lainnya yang dapat melakukan *assessment* secara objektif. Selain itu Bank Indonesia juga melakukan penilaian terhadap *self assessment* bank umum. Apabila terdapat ketidaksesuaian penilaian *self assessment* antara bank dengan Bank Indonesia, maka segera dilakukan revisi oleh bank yang bersangkutan.<sup>7</sup>

Prinsip *Good Corporate Governance* sebagaimana mengikat bank dalam operasionalnya pada dasarnya dapat diterapkan dalam operasionalnya pada dasarnya dapat diterapkan dalam operasional Lembaga Keuangan Syariah lainnya, serta lembaga pembiayaan dan perusahaan pembiayaan. Apabila *Good Corporate Governance* tersebut dilaksanakan dengan optimal niscaya masyarakat merasa puas serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan. Hal demikian

---

<sup>6</sup> Adrian Sutedi, *Good Corporate Governance*,...hlm. 74-79

<sup>7</sup>Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 15/15/DPNP Tanggal 29 April 2013 Perihal Pelaksanaan Good Corporate Governance Bagi Bank Umum.

penting karena kegiatan usaha dibidang keuangan atau pembiayaan pada hakikatnya sangat pada adanya kepercayaan terhadap masyarakat.<sup>8</sup> Kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Keuangan Syariah juga berawal dari kepuasan nasabah. Dari kepuasan itulah harapan yang diinginkan oleh nasabah bisa tercapai.

Perbedaan implementasi *Good Corporate Governance* pada perbankan syariah dan konvensional terletak pada *Sharia Compliance* yaitu kepatuhan pada penerapan prinsip-prinsip syariah. Untuk menjamin terapkannya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan syariah, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam operasionalnya dengan melaksanakan fatwa-fatwa yang sudah dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI).<sup>9</sup> Masyarakat awam berpikiran bahwa Bank Syariah sama saja dengan Bank konvensional pada umumnya hanya saja menambahkan label syariah di belakangnya. Maka dari itu kepatuhan pada prinsip syariah sangatlah diperlukan sekali di lembaga keuangan syariah, supaya masyarakat mengerti dan paham akan jati diri sebuah lembaga keuangan syariah.

Berdasarkan survey dan penelitian mengenai preferensi masyarakat yang dilakukan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan lembaga penelitian perguruan tinggi ditemukan adanya keraguan masyarakat

---

<sup>8</sup> Abdul Ghafur Anshori, *Penerapan Prinsip Syariah: Dalam Lembaga keuangan Lembaga Pembiayaan dan Perusahaan Pembiayaan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2008), hlm. 210

<sup>9</sup> Akhmad Faizan, *Implementasi Good Corporate Governance dan Peran Dewan Pengawas Dewan Pengawas Syariah di Bank Syariah*, Jurnal Ekonomi Islam, Vol.VII, No. 1, Juli 2013, diakses pada 29 Desember 2015

terhadap kepatuhan syariah oleh Bank Syariah. Komplain yang sering muncul adalah aspek pemenuhan kepatuhan terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah (*Sharia Compliance*).<sup>10</sup> Secara Implisit hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah. Sehingga perlu adanya ketegasan mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip syariah di lembaga keuangan syariah.

*Sharia Compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank Syariah adalah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam.<sup>11</sup> Menurut Solihin yang menjadi pemenuhan prinsip-prinsip syariah antara lain persaudaraan (*ukhuwah*), keadilan (*'adalah*), kemaslahatan (*maslahah*), keseimbangan (*tawazun*), universalisme (*syumuliyah*).<sup>12</sup>

Menurut Dr. Nurul Huda, Ketua Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia, menjelaskan bahwa *Sharia Compliance* perbankan syariah belum optimal.<sup>13</sup> Hal ini tentunya berdampak pada kepuasan nasabah lembaga keuangan syariah, dan bisa berakibat nasabah menjadi tidak loyal terhadap

---

<sup>10</sup> Rahman El Junusi, *Implementasi Syariah Governance Serta Implikasinya Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah, conference Proceedings.* dalam [http://eprints.uinsby.ac.id/309/1/Buku%204%20Fix\\_12.pdf](http://eprints.uinsby.ac.id/309/1/Buku%204%20Fix_12.pdf), diakses pada 16 November 2015

<sup>11</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan*, (Jakarta:Tazkia Institute, 1999), hlm. 12

<sup>12</sup> Ahmad Ifham Solihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*,...hlm 102-103

<sup>13</sup><http://www.iaei-pusat.org/en/news/siaran-pers/syariah-compliance-perbankan-syariah-harus-ditingkatkan-1>, diakses 3 Januari 2016

lembaga keuangan syariah. Maka dari itu perlu adanya peningkatan mengenai *Sharia Compliance* di lembaga keuangan syariah.

Kepuasan Nasabah merupakan aset sebuah perbankan, karena mempertahankan nasabah lebih sulit dari pada mencari nasabah yang baru. Hal ini dikarenakan seorang nasabah lama yang puas akan mempengaruhi calon nasabah, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah dan sebaliknya. Selain itu nasabah yang puas dapat tetap bertahan sehingga bisa terciptanya loyalitas pada perbankan yang dipilih oleh nasabah.

Salah satunya Lembaga Keuangan Syariah ini yang telah menerapkan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* adalah Bank Syariah Mandiri. Alasan peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri karena karena ingin mengetahui bagaimana tanggapan nasabah tentang pengaruh *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut. Selain itu Bank Syariah Mandiri banyak sekali mendapatkan penghargaan, antara lain penghargaan *Good Corporate Governance Award 2014*, *Service Quality Award*, *Corporate Image Award*, *Best Service Excellence Bank*.<sup>14</sup> Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut merupakan salah satu kantor/*outlite* Bank Syariah Mandiri. Tahun berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut di tahun 2011.

---

<sup>14</sup> Laporan tahunan Bank Syariah Mandiri, diakses dari [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id), pada 12 Januari 2016

Sedangkan alasan peneliti memilih Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut lokasinya berada di Tulungagung bagian timur, daerah ini merupakan daerah yang strategis karena di daerah Ngunut ini merupakan pusat keramaian Tulungagung bagian timur. Selain itu hanya terdapat 1 bank syariah yang berdiri yakni Bank Syariah Mandiri, sehingga peneliti sangat tertarik untuk meneliti Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam, sehingga diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* yang dituangkan dalam penelitian yang berjudul “**Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut**”.

## **B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah**

Identifikasi dan pembatasan masalah penelitian digunakan dalam sebuah pembahasan yang bertujuan agar pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yakni pembahasan mengenai *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance*. Identifikasi penelitian ini menggunakan pelaksanaan prinsip *Good Corporate Governance* yang dilakukan oleh Bank Syariah. Ada 5 prinsip yang digunakan antara lain: akuntabilitas (*accountability*), keterbukaan (*transparency*), tanggung jawab (*responsibility*), independensi (*independency*), kewajaran (*fairness*).

Sedangkan pelaksanaan *Sharia Compliance* yang menjadi ruang lingkungannya adalah pemenuhan prinsip syariah (persaudaraan, keadilan, kemaslahatan, keseimbangan, universalisme). Pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya meneliti satu obyek penelitian, yakni Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan juga penjelasan yang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penerapan *Good Corporate Governance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut?
2. Apakah *Sharia Compliance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut?
3. Apakah penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menguji pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

2. Untuk menguji pengaruh penerapan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.
3. Untuk menguji pengaruh secara bersama-sama penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

#### **E. Kegunaan penelitian**

Adapun manfaatnya dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyajikan informasi sebagai acuan dan untuk menambah wawasan pemikiran dalam hal pengembangan ilmu mengenai lembaga keuangan.

##### 2. Secara Praktis

###### a) Bagi Lembaga Keuangan

Menjadi masukan yang berarti bagi Bank Syariah Mandiri dalam rangka mempertahankan nasabah yang sudah ada dan menambah jumlah nasabah baru sehingga bisa memperkokoh dan mengembangkan lembaga keuangan syariah.

###### b) Bagi *Stakeholders*

Membantu para pihak yang berkepentingan dalam pengambilan keputusan yang bertujuan untuk menjaga eksistensi dan reputasi mengenai lembaga keuangan syariah.

c) Bagi Pemangku Kebijakan

Menjadi bahan pertimbangan dalam membuat kebijakan atau peraturan bagi lembaga yang menaunginya seperti OJK, BI dan lain sebagainya.

d) Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan dapat menjadi sebuah pijakan awal dalam mengembangkan penelitian selanjutnya dan memberikan informasi sebagai referensi yang terkait dengan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance*.

## F. Hipotesis Penelitian

Dari uraian latar belakang, rumusan masalah maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

### **Hipotesis 1 (Parsial)**

Penerapan *Good Corporate Governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

### **Hipotesis 2 (Parsial)**

*Sharia Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

### **Hipotesis 3 (Simultan)**

Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

## G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian.

### 1) Penegasan Konseptual

#### a. *Good Corporate Governance*

Menurut Syahkroza dalam Solihin, *Good Corporate Governance* merupakan suatu mekanisme tata kelola organisasi secara baik dalam melakukan pengelolaan sumber daya organisasi secara efisien, efektif, ekonomis ataupun produktif dengan prinsip-prinsip terbuka (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independen (*independency*) dan adil (*fairness*) dalam rangka mencapai tujuan organisasi.<sup>15</sup>

#### b. *Sharia Compliance*/kepatuhan penerapan prinsip-prinsip syariah

*Sharia Compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank Syariah adalah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Ahmad Ifham Solihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*,... hlm. 292

<sup>16</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan*, (Jakarta: Tazkia Institute, 1999), hlm. 12

c. Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata puas yang artinya merasa sangat lega karena keinginannya terpenuhi.<sup>17</sup> Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>18</sup>

d. Nasabah

Nasabah adalah orang yang menjadi pelanggan di bank.<sup>19</sup>

2) Penegasan Operasional

Penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini, disajikan dalam enam bab. Sebagai perincian dari bab-bab tersebut maka sistematika pembahasan skripsi yaitu sebagai berikut:

**Bab Pertama**, berisi tentang pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, hipotesa penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.

---

<sup>17</sup>Umi Chulsum dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Yoshiko Press, 2006), hlm. 551

<sup>18</sup>Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 39

<sup>19</sup>Umi Chulsum dan Windy Novia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ...hlm. 478

**Bab Kedua**, pada bab ini akan dibahas tentang landasan teori yang membahas *Good Corporate Governance*, *Sharia compliance*, serta kepuasan nasabah, bank syariah. Serta terdapat kajian penelitian terdahulu dan kerangka konseptual penelitian.

**Bab Ketiga**, dalam bab ini akan dibahas metodologi penelitian yang memuat; pendekatan dan jenis penelitian, variabel penelitian, populasi, dan sampel penelitian, kisi-kisi instrumen, instrumen penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknis analisis data.

**Bab Keempat**, dalam bab ini membahas hasil-hasil deskripsi data serta pengujian hipotesis penelitian.

**Bab Kelima**, berisi tentang pembahasan rumusan masalah 1, pembahasan rumusan masalah 2, pembahasan rumusan masalah 3.

**Bab Keenam**, yang terdiri dari kesimpulan, dan saran penelitian. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, serta melalui analisis pada bab sebelumnya. Sedangkan sub bab berisi rekomendasi dari penelitian mengenai permasalahan yang telah diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh. Dan dilanjutkan dengan bagian akhir dari skripsi yaitu daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan juga daftar riwayat hidup.