

BAB V

PEMBAHASAN

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan 100 kuesioner yang disebar kepada nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas angket yang peneliti sebar, yang pengolahan data tersebut dibantu oleh aplikasi *SPSS 20.0*, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

A. Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut

Berdasarkan hasil uji menjelaskan bahwa *Good Corporate Governance* ada pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut, dan dari hasil koefisien regresi diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi penerapan *Good Corporate Governance* maka semakin tinggi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji variabel *Good Corporate Governance* memiliki nilai sig. $0,000 < 0,05$ artinya *Good Corporate Governance*

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,193 > 1,29$).

Dalam menilai *Good Corporate Governance* yang dilakukan oleh bank syariah berupa prinsip transparansi (*transparency*), prinsip akuntabilitas (*accountability*), prinsip tanggung jawab (*responsibility*), prinsip independen (*independency*), prinsip kewajaran (*fairness*) sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

Menurut Sedarmayanti, penerapan *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan nilai perusahaan, dengan meningkatkan kinerja keuangan, mengurangi risiko yang mungkin dilakukan oleh dewan dengan keputusan yang menguntungkan diri sendiri, dan umumnya *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan kepercayaan investor. *Good Corporate Governance* yang buruk dapat menurunkan tingkat kepercayaan investor.¹¹⁶ Sehingga penerapan *Good Corporate Governance* yang dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut bisa menambah kepuasan serta kepercayaan para nasabah untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Penerapan *Good Corporate Governance* yang sudah terjamin baik membuat nasabah puas karena semuanya sudah dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur,

¹¹⁶ Sedarmayanti, *Good Corporate Governance*,...hlm. 60

sehingga tidak khawatir akan adanya tindakan yang curang dari lembaga yang bersangkutan.

Hasil penelitian di atas di dukung oleh teori yang dikemukakan oleh Usmadi yakni tujuan bank syariah melakukan *Good Corporate Governance* antara lain mewujudkan tata kelola industri perbankan syariah yang berlandaskan pada transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, professional, dan kewajaran. Membangun industri perbankan yang sehat dan tangguh. Memenuhi prinsip syariah, sehingga reputasi industri perbankan syariah tetap terjaga.¹¹⁷ *Good Corporate Governance* yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut juga bertujuan untuk menjaga reputasi lembaga tersebut, karena dari reputasi itu yang bisa menyebabkan kepuasan bagi nasabah. Karena kepuasan nasabah sangat berharga bagi suatu lembaga, nasabah yang puas bisa menimbulkan loyalitas nasabah. Sehingga bisa menambah reputasi baik dari bank syariah.

Hasil penelitian ini juga didukung penelitian yang dilakukan oleh Kuncaraningsih (2014)¹¹⁸, yang bertujuan untuk menguji pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kabupaten Sleman Yogyakarta. Hasilnya *Good Corporate Governance* mempunyai pengaruh positif dan *Good Corporate*

¹¹⁷ Rachmat Usmadi, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, ...hlm. 256-257.

¹¹⁸ Hana Septi Kurianingsih, Pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kabupaten Sleman Yogyakarta, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2014, diakses dari http://digilib.uin-suka.ac.id/15033/2/10240001_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf, diakses pada 15 November 2015

Governance berpengaruh terhadap kepuasan muzakki pada Badan Amil Zakat (BAZNAS).

Selain itu juga di dukung penelitian oleh Nurohmah¹¹⁹, yang berjudul Analisis Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Muamalat Kendal. Variabel independenya antara lain transparansi, kemandirian, professional, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kewajaran, sikap kepedulian. Sedangkan variabel dependennya kepercayaan nasabah. Hasilnya bahwa semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependennya.

B. Pengaruh *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut

Berdasarkan hasil pengujian data bahwa variabel *sharia compliance* memiliki nilai sig. $0,003 < 0,05$, sedangkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,020 > 1,29$) disimpulkan bahwa koefisien penerapan *Sharia Compliance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 (yang berbunyi “*Sharia Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut”, dapat diterima. Dan dari hasil koefisien *regresi* diperoleh nilai positif atau memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi penerapan *Sharia*

¹¹⁹ Alif Nurohmah, *Analisis Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Muamalat Kendal*, dalam http://eprints.walisongo.ac.id/370/1/062411027_Coverdll.pdf, diakses 2 Januari 2016

Compliance maka semakin tinggi kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan *Sharia Compliance* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut dilaksanakan dengan baik seperti dengan nama lembaga tersebut, jadi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut adalah lembaga keuangan yang tidak hanya mengandalkan nama syariah tetapi juga telah menerapkan prinsip-prinsip syariah secara baik..

Hal di atas didukung oleh Kajian Grais dan Pellegrini seperti dikutip Mal An Abdullah menunjukkan bahwa karakteristik dari misi bank-bank syariah salah satunya berfokus pada kepatuhan terhadap prinsip syariah. Kategori ini penting dan paling banyak dalam kepatuhan syariah adalah menjaga perilaku bisnis keuangan agar tidak melanggar larangan *riba* dan *gharar*¹²⁰. Selain itu regulasi juga mengatur dan mewajibkan bank syariah untuk menjalankan operasional sesuai prinsip syariah yang tercantum dalam PBI Nomor 11/33/PBI/2009 menyebutkan bahwa bank syariah harus memenuhi prinsip syariah ini karena jika terjadi ketidaksesuaian antara tata kelola bank dengan prinsip syariah akan berpotensi menimbulkan berbagai risiko terutama risiko reputasi bagi industri perbankan syariah.

¹²⁰ Man Al Abdullah, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: Ar Ruz Media Group, 2010), hlm. 51

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyantoro (2015)¹²¹, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah LKS ASRI Tulungagung. Hasilnya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penerapan prinsip-prinsip syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

C. Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut

Hasil penelitian menjelaskan bahwa terbaca nilai F_{hitung} sebesar 57,878 dan F_{tabel} sebesar 2,36. Sehingga dapat diketahui bahwa ($57,878 > 2,36$) dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi ($\alpha = 0,05$). Hal ini berarti variabel *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut. Hal ini berarti bahwa jika variabel *Good Corporate Governance* memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari *Sharia Compliance*, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika penerapan *Good Corporate Governance* meningkat maka *Sharia Compliance* juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan

¹²¹ Dycky Widyantoro, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Nasabah di Lembaga Keuangan Syariah (LKS) ASRI Tulungagung*, (Tulungagung: Skripsi Tidak diterbitkan, 2015)

kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut.

Bank syariah adalah sebagai suatu lembaga amanah, artinya eksistensi suatu bank syariah sangat tergantung kepada kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut. Makin tinggi kepercayaan masyarakat makin tinggi kesadaran masyarakat untuk menyimpan dananya pada bank syariah. Terpeliharanya tingkat kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap bank syariah sangat tergantung bukan saja pada keahlian pengelolanya, yaitu pengurus dari bank, tetapi juga tergantung pada integritas, dan kompetensi pengelolaannya dalam hal ini tidak saja paham di bidang perbankan, tetapi juga paham dan mengamalkan prinsip-prinsip syariah. Sehingga penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini juga didukung oleh Aliah¹²², yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang. Menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah KPR di BNI Syariah

¹²²Himmatul Aliah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah terhadap Kepuasan Nasabah KPR di BNI Syariah Cabang Semarang*, (Skripsi S1, Semarang: IAIN Wali Sanga, 2009, diakses dari <http://library.walisongo.ac.id/digilib/files/disk1/102/jtptiain-gdl-himmatulal-5052-1-fileskr-h.pdf>, pada 20 April 2016

Cabang Semarang. Hal ini berarti kualitas layanan dan penerapan prinsip-prinsip syariah turut andil dalam mewujudkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini, variabel *Good Corporate Governance* mempunyai pengaruh lebih besar dari pada *Sharia Compliance* dalam pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunt.