

BAB I

PENDAHULUAN

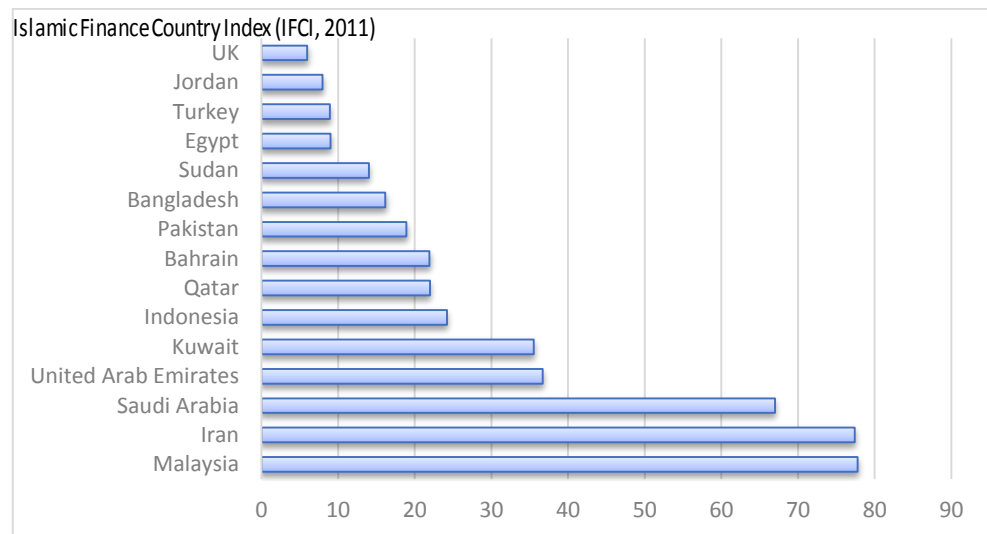
A. Latar Belakang

Indonesia dipandang dengan negara beragama dengan umat islam terbanyak menurut data dari *The Pew Forum on Religion & Public Life* pada tahun 2010, indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi terbesar di dunia dan lebih dari 87% penduduknya adalah umat muslim sebesar 209,1 juta jiwa atau 87,2% dari total penduduk. Jumlah itu merupakan 13,1% dari seluruh umat muslim di dunia. Dengan demikian, Indonesia menjadi negara dengan populasi umat muslim terbesar dalam hal penganut agama islam. Sebagai negara yang beragama dan penduduk muslim terbesar, sudah selayaknya Indonesia menjadi kiblat dalam pengembangan masyarakat berbasis pada pendekatan agama islam.

Agama hadir dalam kehidupan masyarakat sebagai sebuah solusi termasuk dalam keuangan syariah. Ini merupakan hal yang bukan mustahil karena potensi Indonesia menjadi *global player* keuangan syariah sangat besar, diantaranya jumlah penduduk muslim yang besar menjadi potensi nasabah industri keuangan syariah, prospek ekonomi yang cerah, studi *Center for Islamic Studies in Finance, Economics, and Development (CISFED)* menyatakan prospek keuangan syariah 2017 di Indonesia dinilai cerah menyusul dukungan pemerintah yang mengeluarkan sejumlah regulasi disamping terus gencarnya sosialisasi, peningkatan *sovereign credit rating* Indonesia menjadi *investmen grade* yang akan meningkatkan minat investor untuk berinvestasi di sektor keuangan domestik termasuk industri keuangan

syariah, dan memiliki sumber daya alam yang melimpah yang dapat dijadikan sebagai *underlying* transaksi industri keuangan syariah.

Dalam penilaian *Global Islamic Financial Report (GIFR)* tahun 2016, Indonesia menduduki urutan keenam negara yang memiliki potensi dalam pengembangan industri keuangan syariah setelah Malaysia, Iran, Saudi Arabia, United Arab Emirates, dan Kuwait (Gambar 1.1).



Sumber: <https://ceif.iba.edu.pk/pdf/GIFRIslamicFinanceCountryIndex2016.pdf>

Gambar 1.1

Grafik Potensi Negara dalam Pengembangan Industri Keuangan Syariah dengan Persen oleh GIFR

Dengan melihat beberapa aspek dalam penghitungan indeks, seperti jumlah bank syariah, jumlah lembaga keuangan nonbank syariah, maupun ukuran aset keuangan syariah yang memiliki bobot terbesar, maka Indonesia diproyeksikan akan menduduki peringkat pertama dalam beberapa tahun ke depan. Optimisme ini sejalan dengan laju ekspansi kelembagaan dan akselerasi pertumbuhan aset perbankan syariah yang sangat tinggi, ditambah dengan volume penerbitan sukuk yang terus meningkat.

Menurut Alamsyah (2013) deputy gubernur BI, terdapat beberapa faktor yang secara signifikan menjadi pendorong peningkatan industri perbankan

syariah, baik dalam kegiatan penghimpunan dana maupun penyaluran pembiayaan. Pertama, ekspansi jaringan kantor perbankan syariah mengingat kedekatan kantor dan kemudahan akses menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pilihan nasabah dalam membuka rekening di bank syariah. Kedua, gencarnya program edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai produk dan layanan perbankan syariah semakin meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat. Ketiga, upaya peningkatan kualitas layanan (*service excellent*) perbankan syariah agar dapat disejajarkan dengan layanan perbankan konvensional. Salah satunya adalah pemanfaatan akses teknologi informasi, seperti layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *mobile banking* maupun internet banking.

Untuk mendukung hal ini, secara khusus Bank Indonesia mendorong bank konvensional yang menjadi induk bank syariah agar mendorong pengembangan jaringan teknologi informasi bagi BUS dan UUS yang menjadi anak usahanya. Faktor keempat adalah pengesahan beberapa produk perundangan yang memberikan kepastian hukum dan meningkatkan aktivitas pasar keuangan syariah, seperti: (i) UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah; (ii) UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (sukuk); dan (iii) UU No.42 tahun 2009 tentang Amandemen Ketiga UU No.8 tahun 1983 tentang PPN Barang dan Jasa. Lahirnya UU Perbankan Syariah mendorong peningkatan jumlah BUS dari sebanyak 5 BUS menjadi 11 BUS dalam kurun waktu kurang dari dua tahun (2009-2010).

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan hukum Islam. Usaha perbankan syariah didasari oleh larangan Islam untuk memungut maupun meminjam dengan perhitungan

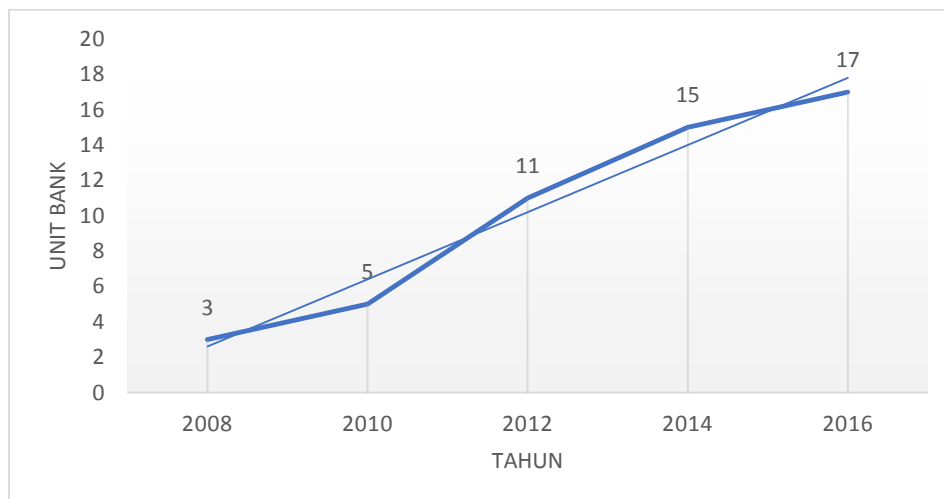
bunga (riba). Di Indonesia, lembaga keuangan syariah mulai muncul di Indonesia sejak awal 1980an dengan berdirinya Baitut-Tamwil Salman di Bandung dan Koperasi Ridho Gusti di Jakarta. Bank syariah pertama adalah Bank Muamalat Indonesia, baru berdiri pada 1992. Tonggak penting perkembangan perbankan syariah di Indonesia dimulai sejak dikeluarkannya UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 yang memberikan landasan hukum kuat bagi bank syariah dan membolehkan bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau unit usaha syariah (UUS). Sejak saat itu Indonesia menganut dual banking system dimana bank konvensional dengan sistem bunga dan bank syariah dengan sistem bebas bunga (bagi hasil, jual beli, sewa, dan lainnya yang sesuai Syariah) beroperasi berdampingan.

Perkembangan bank syariah di Indonesia yang semakin meningkat setelah pelarangan bunga yang ditetapkan melalui Keputusan Fatwa Majelis Ulama Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 meliputi kegiatan, baik yang dilakukan oleh bank, asuransi, pasar modal, pegadaian, koperasi, dan lembaga keuangan lainnya maupun dilakukan oleh individu. Dengan ditetapkannya fatwa bahwa bunga bank haram diharapkan membawa implikasi yang positif bagi perbankan syari'ah. Fatwa ini akan meningkatkan animo masyarakat, terutama umat muslim untuk menggunakan produk dan jasa perbankan syariah dalam aktivitas ekonomi (mu'amalah). Peningkatan animo masyarakat pada gilirannya diperkirakan akan memengaruhi peningkatan jumlah dana yang berhasil dihimpun dan jumlah pembiayaan yang disalurkan oleh perbankan syari'ah. Seiring dengan itu perkembangan perbankan syari'ah secara kelembagaan juga diperkirakan mengalami peningkatan.

Bank syariah dapat dijadikan alternatif bagi orang yang konsisten tidak ingin ada riba di setiap transaksi karena ingin patuh pada surah tentang larangan riba:

39. 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). Q.S Ar-rum 39

Dikota Banjarbaru, Kalimantan Selatan industri jasa perbankan terus menunjukkan perkembangan yang berarti dengan kinerja yang cukup baik, hal ini di indikasikan oleh jumlah unit perbankan syariah sendiri. Pertumbuhan dari tahun-ketahun meningkat cukup signifikan (Gambar 1.2), di tahun 2008 sampai 2016 jumlah unit bank terus meningkat. Ditahun 2008 hanya ada 3 unit bank syariah, namun meningkat pada tahun 2010 menjadi 5 unit. Terjadi peningkatan yang pesat di tahun 2010 sampai 2012 yaitu ada penambahan 6 unit bank, sampai ditahun 2016 total ada 17 unit bank syariah.



Sumber: <http://banjarmasin.tribunnews.com/2017/12/30/2017-perbankan-syariah-kalsel-bergerak-positif-begini-tantangannya>

Gambar 1.2

Grafik Pertumbuhan Jumlah Unit Bank Syariah di Banjarbaru Perdua Tahun (2008-2016)

Dengan peningkatan jumlah unit bank setiap tahunnya dapat disimpulkan bahwa apresiasi penduduk kota Banjarbaru untuk menggunakan jasa bank syariah sangat baik dari tahun ketahun. Perusahaan bank syariah di kota Banjarbaru sudah seharusnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholders* terkhusus kepada nasabah bank.

Dalam menerapkan pengembangan industri perbankan syariah, Bank Indonesia melakukan program-program inisiatif yang salah satunya adanya peraturan bank Indonesia No. 8/14/PBI/2006 Pasal 2 ayat (1) PBI dan juga tercantum dalam pasal 34 ayat 1 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam peraturan tersebut ditegaskan bahwa perbankan wajib melaksanakan prinsip-prinsip *good corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, dan keadilan di setiap kegiatan usahanya.

Good corporate governance berupa mekanisme pengendalian dalam mengatur dan mengelola perusahaan perbankan yang baik dengan tujuan untuk kemakmuran dan akuntabilitas, mengembangkan dan meningkatkan nilai perusahaan, mengelola sumber daya dan resiko secara efektif dan efisien, meningkatkan disiplin dan tanggung jawab dari organ perusahaan demi menjaga kepentingan stakeholder, dan memaksimalkan perusahaan yang lebih transparan bagi semua pengguna laporan keuangannya.

Penerapan *good corporate governance* merupakan suatu kebutuhan bagi bank syariah, penerapannya merupakan wujud pertanggung jawaban bank syariah kepada masyarakat bahwa bank syariah harus dikelola dengan baik, profesional dan hati-hati. Penelitian yang dilakukan Junusi (2012) penerapan *good corporate governance* terbukti pada lembaga keuangan syariah di dunia

muslim dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat kepada bank syariah.

Perbedaan konsep perbankan konvensional dengan perbankan syariah pada *good corporate governance* terletak pada adanya *shariah compliance* yaitu kepatuhan bank pada prinsip syariah. *Shariah compliance* adalah salah satu indikator pengungkapan islami untuk menjamin kepatuhan bank terhadap prinsip syariah (Asrori, 2011). Penggabungan antara konsep *good corporate governance* dan *shariah compliance* disebut dengan *shariah governance*.

Penerapan *good corporate governance* di bank syariah dan konvensional memiliki perbedaan, yaitu adanya keharusan mematuhi prinsip syariah pada bank yang menerapkan prinsip syariah. Maksud prinsip syariah adalah hukum islam dalam kegiatan perbankan harus berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) yang dibentuk Majelis Ulama Indonesia (MUI). Kepatuhan syariah tersebut secara konsisten dijadikan sebagai kerangka kerja bagi sistem dan keuangan bank syariah dalam alokasi sumber daya, manajemen, aktivitas pasar modal, produksi, dan distribusi kekayaan.

Menurut Intan dan Emile (2014) penerapan *shariah compliance* di perbankan syariah bertujuan untuk mengurangi praktik riba, gharar, dan semua transaksi yang tidak sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, dengan adanya penerapan *shariah compliance* akan menuntut perbankan untuk menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal serta menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah dijalankan dengan baik seperti dalam hal pengelolaan zakat, infaq, dan shodaqoh.

Pentingnya penerapan shariah compliance ditunjukkan oleh penelitian Chapra dan Habib (2002), sebanyak 288 nasabah atau 62% dari 463 responden yang terlibat dalam survei *good corporate governance* yang dilakukannya pada 14 bank syariah di Bahrain, Bangladesh dan Sudan menyatakan akan memindahkan dananya ke bank syariah yang lain jika terjadi pelanggaran syariah dalam operasionalnya.

Shariah governance dapat menjadi salah satu strategi yang dapat diterapkan perusahaan perbankan syariah dalam upaya memperbaiki reputasi dan kepercayaan pada perbankan syariah, serta melindungi kepentingan *stakeholders* dalam rangka mencitrakan sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya, sehingga strategi ini dapat mempertahankan loyalitas nasabah. Banyaknya persaingan dalam jasa perbankan, sudah seharusnya perusahaan bank syariah berupaya menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah agar nasabah menjadi loyal.

Dalam kondisi persaingan yang semakin kompetitif seperti sekarang ini, perusahaan semakin menyadari betapa sentralnya peranan nasabah atau pelanggan dalam keberlangsungan bisnis yang mereka jalani, tanpa adanya nasabah keberadaan bisnis yang dijalankan lambat laun tersisih dengan adanya persaingan bisnis yang bermunculan. Keberadaan unit bank syariah di Banjarbaru yang bertambah dalam kurun waktu beberapa tahun menjadikan itu sebagai motivasi untuk mempertahankan bisnis mereka melalui pengembangan loyalitas nasabah. Perusahaan semakin menyadari nasabahlah yang menjadi alasan keberhasilan mereka. Dari kesadaran tersebut perusahaan akan menjadikan nasabah sebagai faktor utama dari usaha-usaha

mereka dan berusaha menjadikan loyalitas pelanggan sebagai keunggulan bersaing bagi perusahaan.

Untuk memenangkan persaingan setiap perusahaan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan para nasabah serta berusaha memenuhi harapan mereka sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para nasabah sebagai tujuan utama. Perusahaan harus dapat memberikan kepada pelanggan jasa yang mempunyai nilai lebih tinggi yaitu salah satunya menerapkan *shaiah governance* di perusahaan dengan baik

Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap perusahaan yang telah menyediakan jasa dan produk. Salah satu keuntungan bagi perusahaan perbankan tentang pentingnya mempertahankan loyalitas nasabah adalah imbalan dari loyalitas sendiri bersifat jangka panjang dan kumulatif. Jadi, semakin lama seorang nasabah loyal terhadap suatu produk atau jasa semakin besar laba yang dapat diperoleh perusahaan perbankan dari seorang nasabah.

Loyalitas nasabah merupakan prioritas dan upaya terdepan yang dapat diupayakan oleh perusahaan untuk dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Loyalitas adalah komitmen nasabah untuk bertahan atau berlangganan untuk melakukan pembelian ulang produk atau jasa secara konsisten dimasa yang akan datang dan dapat dijadikan indikator sebagai keberhasilan bank syariah itu sendiri. Pada konteks perbankan syariah, nasabah yang loyal merupakan aset yang tak ternilai bagi perusahaan karena loyalitas diakui sebagai faktor yang penting dan merupakan prasyarat kelangsungan hidup sebuah perusahaan dan pelanggan adalah target pasar

utama dalam setiap perusahaan, karena tanpa adanya nasabah maka suatu usaha tidak akan dapat berkembang dan mencapai laba yang diinginkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Implementasi *Shariah Governance* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Perbankan Syariah di Banjarbaru)”**. Ini merupakan perluasan dari penelitian sebelumnya oleh Intan Purnamasari dan Emile Satya Darma (2014) mengenai **“Pengaruh Implementasi *Shariah Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)”**.

Penelitian ini memiliki perbedaan dari peneliti sebelumnya, yaitu tahun penelitian dan objek penelitian yang berbeda, dimana penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2018 dengan perbankan syariah di Banjarbaru sebagai objeknya.

Tujuan penelitian ini menguji dan membuktikan secara empiris pengaruh *shariah governance* terhadap loyalitas nasabah di bank syariah Banjarbaru, memberikan implikasi dalam ranah praktik, dan kontribusi khususnya pengembangan konsep *shariah governance*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah transparansi berpengaruh terhadap loyalitas bank syariah di Banjarbaru?
2. Apakah akuntabilitas berpengaruh loyalitas bank syariah di Banjarbaru?
3. Apakah tanggung jawab berpengaruh loyalitas bank syariah di Banjarbaru?

4. Apakah kemandirian berpengaruh loyalitas bank syariah di Banjarbaru?
5. Apakah keadilan berpengaruh loyalitas bank syariah di Banjarbaru?
6. Apakah shariah compliance berpengaruh loyalitas bank syariah di Banjarbaru?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris apakah:

1. Pengaruh transparansi terhadap loyalitas bank syariah di Banjarbaru
2. Pengaruh akuntabilitas terhadap loyalitas bank syariah di Banjarbaru
3. Pengaruh responsibilitas terhadap loyalitas bank syariah di Banjarbaru
4. Pengaruh kemandirian terhadap loyalitas bank syariah di Banjarbaru
5. Pengaruh keadilan terhadap loyalitas bank syariah di Banjarbaru
6. Pengaruh *shariah compliance* terhadap loyalitas bank syariah di Banjarbaru.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian dapat membuktikan secara empiris pengaruh *shariah governance* terhadap loyalitas nasabah di bank syariah banjarbaru, memberikan implikasi dalam ranah praktik, dan kontribusi khususnya pengembangan konsep *shariah governance*
2. Penelitian ini dapat menjadi masukan khususnya bank syariah Banjarbaru untuk membuat nasabahnya menjadi loyal
3. Penelitian ini dapat dipergunakan sebagai masukan atau bahan perbandingan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian sejenis ataupun penelitian yang lebih luas.