PENGARUH PENERAPAN *ISLAMIC CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAH (BUS) PERIODE 2014-2015

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

IAIN JEMBER

Oleh:

Triya Kurnia Inderasari
NIM: 083143145

Pembimbing :

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PENGARUH PENERAPAN *ISLAMIC CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAH (BUS) PERIODE 2014-2015

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Triya Kurnia Inderasari
NIM: 083143145

Disetujui Pembimbing:

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PENGARUH PENERAPAN *ISLAMIC CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAH (BUS) PERIODE 2014-2015

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Rabu

Tanggal : 31 Oktober 2018

Tim Penguji:

Ketua	Sekretaris
Dr. Nurul Widyawati IR, M.Si	Hj. Nurul Setianingrum,SE,MM
NIP. 19750905 200501 2 003	NIP. 19690523 199803 2 001

Anggota:

1. Dr. H. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.E.I ( )
2. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 19710727 200212 1 003

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MOTTO

۞ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia, supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat"(Surah An-Nisa',58)[1]

[1]Departemen Agama RI, 4:1 Al-Qur'an dan Terjemah, (Bandung: Syaamil Al-Qur'an, 2005), 87

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur Alhamdulillah, rasa syukur kepada Allah SWT.Saya persembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang saya sayangi:

1. Almarhum Bapak Ibnu Suyono dan Ibu Fitri Djundjung Listanti yang tidak henti-hentinya berdo'a untuk kesuksesanku, yang selalu memberikan motivasi, bimbingan, dan arahan agar terus menjadi lebih baik, yang selalu menjadi alasan utamaku untuk terus berusaha, dan yang selalu memberikan dan mengupayakan segala sesuatu untukku.
2. Kakakku yang selalu memberikan motivasi dan mengarahkan untuk menjadi yang lebih baik.
3. Segenap guru beserta dosen yang telah memberikan ilmu hingga saat ini.
4. Sahabat-sahabatku orang-orang yang telah setia menemani,memberikan dukungan, motivasi dan do'a terbaik demi kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini dan teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah angkatan 2014 di IAIN Jember khususnya J3.
5. Almamaterku IAIN Jember yang selalukubanggakan.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis skripsi ini dapat selesai yang berjudul **"PENGARUH *ISLAMIC CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BANK UMUM SYARIAH (BUS) PERIODE 2014-2015"**

Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta pengikutnya, yang telah memberikan jalan kebenaran kepada kita semua. Semoga kita termasuk orang-orang yang mendapatkan syafaat-Nya, amin.

Dalam menyusun skripsi ini, tidak akan terwujud secara baik tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari pihak lain. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof.Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember
3. Bapak M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam IAIN Jember.
4. Ibu Nurul Setianingrum, SE,MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Jember.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing serta memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Jember yang telah memberikan ilmunya dan memberikan semangat untuk bisa meraih cita-cita dan masa depan yang cerah.
7. Seluruh dosen penguji saya Ibu Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, M.Si selaku ketua sidang, Bapak Dr. H. Abdul Wadud Nafis, Lc., M.E.I selaku penguji utama, Ibu Nurul Setianingrum, SE, MM selaku sekretaris dalam pengujian skripsi saya.
8. Serta semua pihak yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan baik moral maupun materiil, sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini ada kekurangan, baik dari segi bahasa, penyusunan maupun teori yang tertulis. Oleh sebab itu, penulis mengharap kritik dan saran yang membangun kepada pembaca agar selanjutnya lebih baik lagi. Semoga apa yang sudah ditulis dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya penulis, Amin.

Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRAK

TriyaKurniaInderasari, Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I, 2018: *Pengaruh Penerapan Islamic Corporate Governance Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah (BUS) Periode 2014-2015.*

Berdasarkan fakta bahwa perbankan syariah yang menerapkan *good corporate governance* Islami belum mampu tumbuh dan berkontribusi secara signifikan di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Bukan berarti tidak ada kesadaran dan keinginan untuk mendukung kemajuan perbankan syariah. Akan tetapi lebih pada pemenuhan kebutuhan terkait dengan jasa layanan perbankan seperti fasilitas ATM atau fasilitas kantor layanan yang tersedia di berbagai tempat.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah: (1)Apakah *Islamic Corporate Governance* berpengaruh terhadap Pelayanan Nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) periode 2014-2015? (2) Seberapa besar pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap Pelayanan Nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) periode 2014-2015?

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap Pelayanan Nasabah. (2) Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap Pelayanan Nasabah.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu penelitian deskriptif. Metode analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis menggunakan Uji T dan koefisien determinasi (*R Square*).

Penelitianinimemperolehkesimpulanbahwa: (1) Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel *Islamic Corporate Governance* tidak berpengaruh terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah periode 2014-2015. Dengan nilai $t_{hitung}<t_{tabel}$ (1,260 < 2,068). (2) Sedangkan besar pengaruh yang ditimbulkan sebesar 2,3% sedangkan sisanya 97,7% dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: ***Islamic Corporate Governance*, Pelayanan Nasabah.**

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ABSTRACT

TriyaKurniaInderasari, Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I, 2018: *The Influence of the Implementation of Islamic Corporate Governance on Customer Service in Islamic Commercial Banks for the Period 2014-2015.*

Based on the fact that Islamic banking that implements Islamic good corporate governance has not been able to grow and contribute significantly in Indonesia where the majority of the population is Muslim. Not that there is no awareness and desire to support the progress of Islamic banking. However, it is more about meeting the needs related to banking services such as ATM facilities or service office facilities that are available in various places.

The formulation of the problem of this study are: (1) Does the Islamic Corporate Governance affect the Customer Service at the Islamic Commercial Bank (BUS) for the 2014-2015 period? (2) How big is the influence of Islamic Corporate Governance on Customer Service at Sharia Commercial Banks (BUS) for the period 2014-2015?

The purpose of this study are: (1) To determine the effect of Islamic Corporate Governance on Customer Service at Islamic Commercial Banks (BUS) for the period 2014-2015. (2) To find out how much influence the Islamic Corporate Governance on Customer Service on Islamic Commercial Banks (BUS) for the period 2014-2015.

This research method uses a quantitative approach with the type of research that is descriptive research. The analytical method used is the classical assumption test, simple linear regression analysis, hypothesis testing using the T Test and the coefficient of determination (R Square).

This study concludes that: (1) Based on the partial test results, the Islamic Corporate Governance variable does not affect the customer service at the Sharia Commercial Bank for the period 2014-2015. With the value of $t_{count} < t_{table}$ (1.260 <2.068). (2) While the magnitude of the effect caused by 2.3% while the remaining 97.7% is influenced by other variables outside this study.

Keywords: Islamic Corporate Governance, Customer Service

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**

PENGESAHAN TIM PENGUJI ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

ABSTRAK ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

E. Ruang Lingkup Penelitian 8

F. Indikator Variabel 9

G. Definisi Operasional 10

H. Asumsi Penelitian 11

I. Hipotesis Penelitian 11

J. Metode Penelitian 12

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 12

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Populasi dan Sampel 13
3. Teknik Pengumpulan Data 15
4. Analisis Data 15
a. Uji Normalitas 16
b. Uji Heteroskedastisitas 16
c. Uji Autokorelasi 17
d. Uji Hipotesis 18
e. Uji Koefisien Determinasi (R-*Square*) 18
f. Analisis Regresi Linear Sederhana 19
K. Sistematika Pembahasan 20
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN 22
A. Penelitian Terdahulu 22
B. Kajian Teori 37
1. *Islamic Corporate Governance*. 37
2. Pelayanan Nasabah. 53
BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 60
A. Gambaran Objek Penelitian 60
1. Sejarah Perbankan Syariah di Indonesia 60
2. Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah di Indonesia 62
3. Dasar Hukum Perbankan Syariah di Indonesia 63
B. Penyajian Data 66
1. *Islamic Corporate Governance* 66
2. Pelayanan Nasabah 68

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

C. Analisis data dan Pengujian Hipotesis 69
1. Uji Asumsi Klasik 69
a. Uji Normalitas 69
b. Uji Heteroskedastisitas 70
c. Uji Autokorelasi 71
2. Uji Hipotesis 72
a. Uji Signifikansi t 72
b. Uji Koefisien Determinasi (R-*Square)* 73
3. Analisis Regresi Linear Sederhana 74
D. Pembahasan 76
BAB VI PENUTUP 78
A. Kesimpulan 78
B. Saran 78
DAFTAR PUSTAKA 80
LAMPIRAN-LAMPIRAN
1. Matrik Penelitian
2. Data Laporan *Good Corporate Governance* Bank Umum Syariah
3. Data Laporan Tahunan Bank Umum Syariah (BUS)
4. Data Hasil SPSS
5. Tabel Uji T
6. Surat Izin Penelitian Skripsi dari IAIN Jember
7. Surat Keterangan Selesai Kegiatan Penelitian
8. Pernyataan Keaslian Tulisan
9. Biodata Penulis

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR TABEL

TabelUraian **Hal**

1.1 Daftar Lengkap Bank Umum Syariah 4

1.2 Daftar Lengkap Bank Umum Syariah 14

2.1 Penelitian Terdahulu..... 35

2.2 Bobot Faktor *Self Assessment* Bank Umum Syariah..... 51

2.3 Nilai Komposit 52

3.1 Data *Islamic Corporate Governance* Bank Umum Syariah..... 67

3.2 Data Pelayanan Nasabah Bank Umum Syariah 68

3.3 Hasil Uji Normalitas..... 70

3.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas..... 71

3.5 Hasil Uji Autokorelasi..... 72

3.6 Hasil Uji t 73

3.7Hasil Uji Koefisien Determinasi 74

3.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana 75

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada permulaan tahun 1990-an, beberapa negara di Asia, termasuk didalamnya Indonesia dikategorikan sebagai negara dengan pertumbuhan ekonomi yang mengagumkan. Namun, setelah terjadi krisis ekonomi pada tahun 1997, banyak pihak kemudian meyakini bahwa pondasi ekonomi di beberapa negara tersebut sebenarnya rapuh. Krisis ini berdampak luas, tidak hanya pada sisi ekonomi namun juga kestabilan politik. Runtuhnya stabilitas ekonomi tersebut telah menjadi satu momentum dan bukti adanya kualitas *corporate governance* yang buruk di kawasan Asia pada umumnya dan Indonesia pada khususnya. Hal inilah yang kemudian menyebabkan peningkatan pemahaman dan kesadaran bahwa *good corporate governance* menjadi syarat mutlak yang diperlukan dalam proses eksistensi sebuah perusahaan, terutama lembaga keuangan untuk berkembang dengan baik dan sehat. Sejak saat itulah muncul insisatif untuk menguatkan *corporate governance*. Lemahnya pelaksanaan *corporate governance* diperusahaan dianggap sebagai biang keladi krisis tersebut.[1]

Kebutuhan untuk menerapkan prinsip-prinsip GCG juga dirasakan sangat kuat dalam industri perbankan. Situasi eksternal dan internal perbankan semakin kompleks. Risiko kegiatan usaha perbankan kian beragam. Keadaan

[1] Muh Awal Satrio, "Urgensi Penerapan *Islamic Corporate Governance* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)", *Jurnal: STIE Widya Wiwaha*, Vol. 23 No. 1, (2015).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

tersebut semakin meningkatkan kebutuhan akan praktik tata kelola perusahaan yang sehat (*good corporate governance*) dibidang perbankan. Penerapan prinsip GCG selain untuk meningkatkan daya saing bank itu sendiri, juga untuk lebih memberikan perlindungan terhadap nasabah, agar nasabah dapat percaya terhadap industri perbankan. Penerapan GCG menjadi suatu kebutuhan mengingat sektor perbankan mengelola dana publik (nasabah).[2]

Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) di lembaga perbankan syariah menjadi sebuah keniscayaan yang tak terbantahkan. Bahkan bank-bank syariah harus tampil sebagai pionir terdepan dalam mengimplementasikan GCG tersebut. Pengertian *Good Corporate Governance* (GCG) menurut World Bank, merupakan kumpulan hukum, peraturan dan kaidah-kaidah yang wajib dipenuhi yang dapat mendorong kinerja sumber-sumber perusahaan bekerja secara efisien, menghasilkan nilai ekonomi jangka panjang yang berkesinambungan bagi para pemegang saham maupun masyarakat sekitar secara keseluruhan. Sementara itu dalam GCG *Workshop* Kantor Meneg PM BUMN Desember 1999, dirumuskan bahwa *good corporate governance* berkaitan dengan pengambilan keputusan yang efektif, yang bersumber dari budaya perusahaan, etika, nilai, sistem, proses bisnis, kebijakan, dan struktur organisasi yang bertujuan untuk mendorong dan mendukung pengembangan perusahaan, pengelolaan sumber daya dan risiko secara lebih efisien dan efektif serta pertanggungjawaban perusahaan kepada pemegang saham dan *stakeholders* lainnya. *Corporate Governance*

[2] Ibid., 64

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

juga meliputi ketentuan-ketentuan hukum dan kelaziman-kelaziman yang mempengaruhi arah dan tujuan-tujuan yang menggerakkan perusahaan. *Corporate Governance* juga dilihat sebagai proses pemantaun kinerja perusahaan dengan menerapkan langkah-langkah pencegahan yang tepat yang terkait dengan konsep-konsep seperti: transparansi, integrasi dan akuntabilitas. Mekanisme dan pengawasan *Corporate Governance* disusun untuk mengurangi inefisiensi akibat *moral hazard* dan *adverse selection*[3].

Perbedaan filosofi pada perbankan syariah dengan konvensional menjadi sebab utama adanya perbedaan dalam konsep *corporate governance.* Dalam *Islamic Corporate Governance* memiliki perbedaan dengan *good corporate* pada perbankan konvensional, yaitu terdapat *sharia compliance* dan adanya Dewan Pengawas Syariah. Penerapan *syariah compliance* di perbankan syariah untuk mengurangi praktik riba, gharar dan semua transaksi yang tidak sesuai dengan prinsip syariah.[4]

Menurut Chapra, kegagalan dalam penerapan prinsip syariah akan membuat nasabah pindah ke bank lain sebesar 85%. Oleh karena itu penerapan GCG dan prinsip-prinsip syariah (*sharia compliance)* menjadi keharusan bagi perbankan syariah, serta melindungi kepentingan *stakeholders* dalam rangka mencitrakan sistem perbankan syariah yang sehat dan terpercaya. Bank syariah dengan sistem, *corporate governance* dan manajemen yang baik, akan memperkuat pergerakan keuangan Islam,

---

[3] Muhammad, *Manajemen Keuangan Syariah (Analisis Fiqh&Keuangan),* (Yogyakarta:UPP STIM YKPN, 2014), 649

[4] Intan Purnamasari, " Pengaruh Implementasi *Syariah Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, Vol. 16 No. 1,(2015).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

meminimalisir kegagalan dan diharapkan mampu mewujudkan keadilan sosio-ekonomi dengan pelarangan bunga. Sedangkan untuk melakukan standarisasi produk dan jasa, bank syariah hendaknya mengadakan forum diskusi antara ulam fiqih, sebagaimana yang dilaksanakan oleh IDB dengan membuat lembaga diskusi yang disebut *Council of Islamic Bank.* Peran *corporate governance* yang efektif akan mampu menunjang posisi perbankan syariah untuk menjadi lebih kuat, perluasan dan menunjukkan kinerja yang lebih efektif.[5]

Ruang lingkup perbankan syariah terdiri dari Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Bank Umum Syariah adalah Bank Umum Syariah sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Perkembangan bank syariah di Indonesia ini diikuti dengan bertambahnya jumlah Bank Umum Syariah (BUS) dari tahun ke tahun. Berikut ini daftar Bank Umum Syariah (BUS) di Indonesia:

Tabel 1.1
Daftar Lengkap Bank Umum Syariah di Indonesia

NO.	Bank Umum Syariah (BUS)
1.	PT. Bank Aceh Syariah
2.	PT. Bank Muamalat
3.	PT. Bank Victoria Syariah
4.	PT. Bank BRI Syariah
5.	PT. Bank Jabar Banten Syariah
6.	PT. Bank BNI Syariah
7.	PT. Bank Syariah Mandiri
8.	PT. Bank Mega Syariah
9.	PT. Bank Panin Dubai Syariah
10.	PT. Bank Syariah Bukopin

[5]Anindya Aryu, ”Pemikiran Ekonomi Islam M. Umer Chapra”, Jurnal Vol. 14, No. 2, (2013).

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

11.	PT. BCA Syariah
12.	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah
13.	PT. Maybank Syariah Indonesia

Sumber : Data diolah dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2018

Berdasarkan fakta bahwa perbankan syariah yang menerapkan *good corporate governance* Islami belum mampu tumbuh dan berkontribusi secara signifikan di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Bukan berarti tidak ada kesadaran dan keinginan untuk mendukung kemajuan perbankan syariah. Namun alasan memilih bank, bukan hanya persoalan agama akan tetapi lebih pada pemenuhan kebutuhan terkait dengan jasa layanan perbankan seperti fasilitas ATM atau fasilitas kantor layanan yang tersedia diberbagai tempat. Minimnya layanan jasa perbankan membuat masyarakat enggan bertransaksi melalui bank syariah.[6] Dari hal tersebut maka pelayanan nasabah dapat menjadi pengaruh pertumbuhan *good corporate governance* di Indonesia.

Maka pelayanan nasabah merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing. Pelayanan nasabah ini dilakukan dengan cara mengukur kualitas layanan pada bank syariah tersebut. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri berupa mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain. Pendirian bank-bank syariah yang semakin menjamur menyebabkan persaingan antar bank syariah

[6] Hamdani, *Good Corporate Governance Tinjauan Etika dalam Praktik Bisnis,* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), 194

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menjadi sangat ketat, sehingga memunculkan pertanyaan yang mendasar mengenai bagaimana kepuasan nasabah bank syariah, kemudian faktor-faktor apa yang mampu memberikan pengaruh kepuasan terbesar untuk nasabah dan bagaimana persepsi nasabah terhadap kepuasan di antara bank-bank syariah yang saat ini sedang berkembang. Nasabah merasakan perbedaan yang signifikan sehingga secara psikis akan lebih memilih pada suatu merek bank syariah ataukah nasabah merasakan tidak ada perbedaan antara layanan antara bank syariah satu dengan yang lain. Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan saat ini.[7]

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dilakukan penelitian tentang **"Pengaruh Penerapan *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah (BUS) Periode 2014-2015"**

B. Rumusan Masalah

Bagian ini akan mencantumkan semua rumusan masalah yang dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.[8] Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah *Islamic Corporate* Governance berpengaruh terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) periode 2014-2015?

[7] Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasaan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*, Jurnal Vol. 6, No. 2, Oktober 2016, 152
[8] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 44

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Seberapa besar pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) periode 2014-2015?

C. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan mengembangkan dan membuktikan pengetahuan atau gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Dengan mengacu fokus penelitian diatas, maka tujuan dalam melakukan penelitian yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut:[9]

1. Untuk mengetahui pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) periode 2014-2015
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah periode (BUS) 2014-2015

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan:

[9] Ibid., 45

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Bagi pembaca dapat memperluas pemahaman dan pengetahuan tentang *Islamic Corporate Governance* dan pelayanan nasabah yang terdapat dalam Perbankan Syariah.
2. Bagi akademisi dapat menjadi referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya. Serta menambah pengetahuan pembaca tentang permasalahan yang terjadi dalam perbankan syariah.
3. Bagi Pemerintah penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dalam memutuskan kebijakan yang terkait dengan perbankan.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Kata variabel berasal dari bahasa Inggris *variable* dengan arti ubahan, faktor tetap, atau gejala yang dapat diubah-ubah. Variabel dalam penelitian kuantitatif dapat dibedakan menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas adalah suatu variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya. Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas[10]

1. Variabel Penelitian

   Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 2 variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen. *Islamic Corporate Governance* sebagai variabel independen. Pelayanan nasabah sebagai variabel dependen.

[10] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011),64

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a) Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent.*Dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas.Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

b) Variabel Terikat

Variabel ini sering disebut dengan variable output, sebagai variabel terikat.Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

F. Indikator Variabel

Indikator adalah ukuran, yakni hal-hal yang menunjukkan keterwakilan dari nilai sebuah variabel. Indikator dalam penelitian ini adalah:

1. *Islamic Corporate Governance* didalamnya terdapat *self assessment* merupakan penilaian atas pelaksanaan *Islamic Corporate Governance* oleh BUS yang bersangkutan dan dilaksanakan paling kurang satu kali dalam setahun.
2. Indikator dalam pelayanan nasabah yaitu kualitas layanan. Kualitas layanan adalah sebuah prestasi atau pencapaian dalam layanan pelanggan.

G. Definisi Operasional

Adapun definisi dan batasan istilah yang berkaitan dengan judul dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. *Islamic Corporate Governance*

Adalah tata kelola perusahaan yang berdasarkan nilai-nilai syariah. Prinsip-prinsip syariah ini mendukung bagi terlaksananya prinsip *Islamic Corporate Governance* pada perbankan syariah. Prinsip yang harus ada bank tersebut adalah prinsip kejujuran (*shiddiq*), edukasi kepada masyarakat (*tabligh*), kepercayaan (*amanah*), dan pengelolaan secara professional (*fathanah*). Pelaksanaan *Islamic Corporate Governance* harus berlandaskan pada lima prinsip dasar,yaitu: keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggung jawaban (*Responsibility*), profesional (*Professional*), kewajaran (*Fairness).* Dalam upaya perbaikan dan penigkatan kualitas pelaksanaan GCG, bank diwajibkan secara berkala melakukan *self assessment* secara komprehensif terhadap kecukupan pelaksanaan GCG. *Self assessment* terdapat dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 12/13/DPbS/2010.[11]

2. Pelayanan Nasabah

Untuk mengukur baik atau tidaknya pelayanan nasabah dalam perbankan maka harus di ukur melalui kualitas jasanya terlebih dahulu. Kualitas layanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima/rasakan.[12]

---

[11] Hamdani, *Good Corporate Governance Tinjauan Etika dalam Praktik Bisnis,* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), 202

[12] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran,* (Jakarta: Erlangga, 2008), 153

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

H. Asumsi Penelitian

Asumsi penelitian biasanya disebut juga sebagai anggapan dasar yaitu titik tolak pemikiran yang kebenarannya diterima oleh peneliti. Asumsi pada penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) periode 2014-2015.

I. Hipotesis

Secara harfiah hipotesis dapat diartikan sebagai sesuatu pernyataan yang belum merupakan suatu tesis, suatu kesimpulan sementara, suatu pendapat yang belum final, karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis adalah suatu dugaan sementara, suatu tesis sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penyelidikan ilmiah. Apa yang dikemukakan dalam hipotesis adalah dugaan sementara yang dianggap besar kemungkinannya untuk menjadi jawaban yang benar. Dari hasil penelitian terdahulu menurut Mohammad Khoiri, *Good Corporate Governance* dalam penelitian ini telah sudah diterapkan pada PT BNI Syariah dan sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 12/13/DPbS tanggal 30 April 2010. Salah satu hasil temuan pelayanan jasa pada PT BNI Syariah yaitu sistem WBS (*Whistle Blowing System*). Sistem WBS ini berpengaruh terhadap tata kelola *Good Corporate Governance.*[13] Menurut Hamdani, berdasarkan fakta bahwa perbankan syariah yang menerapkan *Good Corporate Governance*

[13] Mohammad Khoiri, *Sistem Pelaksanaan Program Good Corporate Governance (GCG) Dalam Pelayanan Jasa Pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bendungan Hilir- Jakarta Pusat* (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2015)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Islami belum mampu tumbuh dan berkontribusi secara signifikan di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Bukan berarti tidak ada kesadaran dan keinginan untuk mendukung kemajuan perbankan syariah. Namun alasan memilih bank, bukan hanya persoalan agama akan tetapi lebih pada pemenuhan kebutuhan terkait dengan jasa layanan perbankan seperti fasilitas layanan perbankan diberbagai tempat. Minimnya jasa layanan perbankan membuat masyarakat enggan bertransaksi melalui bank syariah.[14] Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah:

H_a :Diduga ada pengaruh antara *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah periode 2014-2015

H_o : Diduga tidak terdapat pengaruh antara *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah periode 2014-2015

J. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode penelitian dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah

[14] Hamdani, *Good Corporate Governance Tinjauan Etika dalam Praktik Bisnis,* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), 194

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

ditetapkan.[15] Jenis penelitian menggunakan penelitian deksriptif. Penelitian deskriptif ialah salah satu jenis metode yang dilakukan dengan cara megumpulkan data dan hasil penelitian atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Kemudian dibahas dan dianalisis untuk dapat memberikan secara aktual, rasional dan sistematis dengan cara menggunakan pola pikir yang ilmiah. Dengan kata lain, statistik deskriptif hanya berfungsi menerangkan keadaan, gejala atau persoalan.

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Laporan Tahunan dan Laporan *Good Corporate Governance* Bank Umum Syariah yang terdaftar di OJK dan penelitian ini dilakukan selama 2 tahun antara tahun 2014-2015. Sampel adalah sebuah kelompok anggota yang menjadi bagian populasi sehingga juga memiliki karakteristik populasi.

[15] Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 11

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 1.2
Daftar Lengkap Bank Umum Syariah di Indonesia

NO.	Bank Umum Syariah (BUS)
1.	PT. Bank Aceh Syariah
2.	PT. Bank Muamalat
3.	PT. Bank Victoria Syariah
4.	PT. Bank BRI Syariah
5.	PT. Bank Jabar Banten Syariah
6.	PT. Bank BNI Syariah
7.	PT. Bank Syariah Mandiri
8.	PT. Bank Mega Syariah
9.	PT. Bank Panin Dubai Syariah
10.	PT. Bank Syariah Bukopin
11.	PT. BCA Syariah
12.	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah
13.	PT. Maybank Syariah Indonesia

Sumber : Data diolah dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2018

Pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu dilakukan secara *purposive sampling* artinya metode penelitian sampel dipilih berdasarkan pertimbangan yang berarti pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan pertimbangan tertentu. Adapun kriteria yang digunakan untuk memilih sampel ini adalah:

a. Bank Umum Syariah yang terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
b. Bank Umum Syariah yang dijadikan sampel harus mempublikasikan laporan tahunan (*annual report*) dengan lengkap untuk periode 2014-2015.
c. Memiliki data yang lengkap terkait dengan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dokumentasi. Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menyertakan dokumentasi-dokumentasi pada saat melakukan penelitian.

4. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah disajikan.

Untuk menjawab rumusan maslah dalam penelitian ini dan agar dapat bermanfaat, maka data yang dikumpulkan harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Maka adapun analisis data yang digunakan adalah:

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

a. Uji Asumsi Klasik

Model regresi yang baik adalah model regresi yang menghasilkan estimasi linier yang tidak bisa. Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi, yang disebut dengan asumsi klasik. Penjelasan selengkapnya sebagai berikut:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak dan bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji data tersebut berdidtribusi normal atau tidak, dalam penelitian ini data dapat dilihat dengan menggunakan Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.[16] Salah satu cara untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan metode Glejser yang dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak

[16] Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2005), 105

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

residualnya. Gejala heteroskedastisitas ditunjukkan oleh koefisien regresi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute residualnya $|e|$ jika nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha (Sig. > α), maka dapat dipastikan model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas atau dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$.[17]

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam satu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 sebelumnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Sejalan dengan keterangan lainnya yang mengarahkan bahwa uji autokorelasi dilakukan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan periode t sebelumnya pada model regresi linier yang dipergunakan. Dalam penelitian ini menggunakan uji *Run Test*. Pengambilan keputusan dalam uji *Run Test* yaitu:

a. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 maka terdapat gejala autokorelasi.
b. Dan sebaliknya, jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 maka tidak terdapat gejala autokorelasi.

[17] Suliyanto, *Ekonometrika Terapan –Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, (Yogyakarta: Katalog dalam Terbit, 2011), 98

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Uji Hipotesis

1) Uji signifikansi t (parsial)

Uji t pada dasarnya bertujuan untuk mengetahui secara individual pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

2) Penetapan tingkat signifikan

Penetapan hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (5%) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95 karena tingkat signifikansinya yang umum digunakan pada penelitian ilmu-ilmu sosial dan dianggap cukup tepat untuk mewakili hubungan antara variabel yang diteliti.

c. Uji Koefisien Determinasi (R-*Square*)

Bahwa R-*Square* adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variabel dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi.Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted Square.*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

d. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan teknis analisis regresi yang menganalisis model secara sederhana dengan hanya menggunakan satu variabel independent dan satu variabel dependen saja. Analisis regresi digunakan untuk bertujuan peramalan, dimana dalam model tersebut ada sebuah variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas).[18]

Pada penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah *Islamic Corporate Governance*. Sedangkan pada penelitian ini variabel terikat yang digunakan adalah Pelayanan Nasabah. Rumus dari regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + BX + e$$

Keterangan :

Y : Pelayanan Nasabah

a : Nilai Konstanta

B : Koefisien Variabel

X : *Islamic Corporate Governance*

e : Besaran Nilai Residu (standar error)

Untuk mengetahui serta menentukan pengaruh koefisien variabel bebas terhadap variabel terikat, maka digunakan SPSS v.17. Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terhindar dari adanya kesalahan residual.

[18] Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press, 2015), 144

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

K. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan memuat uraian dalam bentuk *essay* yang menggambarkan tentang alur arah proposal skripsi. Untuk mengetahui gambaran yang jelas dalam proposal ini, penulis membuat sistematika penulisannya dengan menggolongkan beberapa bab satu dengan bab lainnya yang saling berhubungan dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Adapun susunannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN.

Pendahuluan merupakan dasar atau pijakan dalam penelitian ini, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi ini.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.

Pada bab ini akan dipaparkan kajian kepustakaan terkait dengan kajian terdahulu serta literatur yang berhubungan dengan skripsi. Penelitian terdahulu yang mencantumkan penelitian sejenis yangtelah dilakukan sebelumnya. Dilanjutkan dengan teori yang memuat pandangan tentang pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah fungsi ini adalah landasan teori pada bab berikutnya guna menganalisis data yang diperoleh dari penelitian.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III PENYAJIAN DATA dan ANALISIS.

Bab ini memuat beberapa sub yaitu gambaran objek penelitian. Dalam penelitian ini berisi gambaran umum tentang penyajian data, analisis, pengujian hipotesis, serta pembahasan.

BAB IV BAB PENUTUP dan KESIMPULAN

Merupakan bab terakhir yang menerangkan tentang kesimpulan dari penelitian yang dilengkapi dengan saran-saran dari hasil penelitian. Bab ini berfungsi untuk memperoleh suatu gambaran dari suatu hasil penelitian berupa kesimpulan penelitian akan dapat membantu memberikan saran-saran konstruktif yang terkait dengan penelitian ini.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB II
KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Kajian terdahulu dalam penelitian ini berupa karya tulis ilmiah atau skripsi. Pada bagian ini, peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang ada kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan agar terhindar dari *plagias*i karya tulis ilmiah orang lain.

Adapun deskripsi atau gambaran penelitian terdahulu dapat dilihat pada pemaparan di bawah ini.

1. Penelitian Uswatun Hasanah, 2015, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, "Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah dan *Islamic Corporate Governance* Terhadap Kesehatan Finansial Pada Bank Umum Syariah"[19]

   Masalah yang diteliti: 1. Apakah pendapatan Islam berpengaruh secara positif terhadap kesehatan finansial, 2. Apakah pembiayaan bagi hasil berpengaruh secara positif terhadap kesehatan finansial, 3. Apakah investasi Islam berpengaruh secara positif terhadap kesehatan finansial, 4. Apakah pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dewan pengawas syariah berpengaruh secara positif terhadap kesehatan finansial, 5. Apakah pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dewan direksi/direktur berpengaruh secara positif terhadap kesehatan finansial.

[19] Uswatun Hasanah, Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah dan *Islamic Corporate Governance* Terhadap Kesehatan Finansial Pada Bank Umum Syariah, (Skripsi, Universitas Neger Semarang, 2015)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Metode penelitian: menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu menjelaskan hubungan antar variabel dengan menganalisa data numerik (angka) menggunakan metode statistik melalui pengujian hipotesis.

Hasil penelitian: 1. Pendapatan Islam berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kesehatan finansial BUS di Indonesia, 2. Pembiayaan bagi hasil berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kesehatan finansial BUS di Indonesia, 3. Investasi Islam berpengaruh positif signifikan terhadap kesehatan finansial BUS di Indonesia, 4. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dewan pengawas syariah berpengaruh positif signifikan terhadap kesehatan finansial BUS di Indonesia, 5. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dewan direksi/direktur berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kesehatan finansial BUS di Indonesia.

Persamaan dan perbedaan: sama-sama menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan membahas tentang *good corporate governance* pada perbankan syariah, perbedaannya pada tempat penelitian, variabel dependen dan teknik pengumpulan data.

2. Penelitian Taufik Akbar, 2015, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah yang berjudul "Analisis Pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pengungkapan *Corporate*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Social Responsibility Berdasarkan *Islamic Social Reporting Indeks* pada Bank Syariah di Indonesia"[20]

Masalah yang diteliti: 1. Apakah ukuran Dewan Pengawas Syariah dapat mempengaruhi pengungkapan *Islamic Social Reporting* (ISR), 2. Apakah ukuran Dewan Komisaris dapat mempengaruhi pengungkapan *Islamic Social Reporting* (ISR), 3.Apakah jumlah rapat Dewan Komisaris dapat mempengaruhi pengungkapan *Islamic Social Reporting* (ISR), 4.Apakah ukuran Komite Audit dapat mempengaruhi pengungkapan *Islamic Social Reporting* (ISR), 5.Apakah jumlah rapat Komite Audit dapat mempengaruhi pengungkapan *Islamic Social Reporting* (ISR).

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan data kuantitatif dari penelitan ini adalah berupa rasio hasil *content analysis Islamic Social Reporting*, ukuran Dewan Pengawas Syariah, ukuran Dewan Komisaris, frekuensi rapat Dewan Komisaris, ukuran Komite Audit, dan frekuensi rapat Komite Audit. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian: 1. Ukuran Dewan Pengawas Syariah berpengaruh positif terhadap pengungkapan *Islamic Social Reporting* (ISR) pada Bank Umum Syariah di Indonesia, 2. Ukuran Dewan Komisaris tidak berpengaruh terhadap pengungkapan *Islamic Social Reporting* (ISR) pada Bank Umum Syariah di Indonesia, 3.Frekuensi rapat Dewan Komisaris tidak berpengaruh terhadap pengungkapan *Islamic Social Reporting* (ISR)

[20] Taufik Akbar, Analisis Pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* Berdasarkan *Islamic Social Reporting Indeks* pada Bank Syariah di Indonesia,(Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2015)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pada Bank Umum Syariah di Indonesia, 4.Ukuran Komite Audit tidak berpengaruh terhadap pengungkapan *Islamic Social Reporting* (ISR) pada Bank Umum Syariah di Indonesia, 5. Frekuensi rapat Komite Audit tidak berpengaruh terhadap pengungkapan *Islamic Social Reporting* (ISR) pada Bank Umum Syariah.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kuantitatif, *Islamic corporate governance*.Sedangkan perbedaannya yaitu variabel yang diteliti, teknik pengumpulan data dan tempat penelitiannya, analisis data berupa regresi linear berganda.

3. Penelitian Mohammad Khoiri, 2015, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, "Sistem Pelaksanaan Program Good Corporate Governance (GCG) Dalam Pelayanan Jasa Pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bendungan Hilir- Jakarta Pusat".[21]

   Masalah yang diteliti: 1.Bagaimana sistem pelaksanaan program input *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Benhil, 2. Bagaimana sistem pelaksanaan program proses *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Benhil, 3. Bagaimana sistem pelaksanaan program output *Good Corporate Governance* dalam pelayanan jasa pada PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Benhil

[21] Mohammad Khoiri, Sistem Pelaksanaan Program *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Jasa Pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bendungan Hilir- Jakarta Pusat, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2015)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Metode penelitian : menggunakan jenis penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi,*interview*, dan dokumen.

Hasil penelitian: 1. Analisis input, diuraikan pada Konsep Pelaksanaan *Good Corporate Governance* berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/33/PBI/2009 tanggal 7 Desember 2009 yang ada pada PT BNI Syariah dan hasil temuan pada sistem WBS(*Whistle Blowing System*) terkait pelaporan tindak pelanggaran dan kecurangan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap tatanan kelola *Good Corporate Governance* PT BNI Syariah Kantor Cabang Benhil, 2. Analisis proses, dalam analisis ini didapati bahwa Divisi Internal Audit berperan penting dalam menindak lanjuti program WBS(*Whistle Blowing System*) dan ditemukannya Piagam Compliance Charter. Kedua program ini sudah dijalankan oleh PT Bank BNI Syariah, 3. Analisis output, berdasarkan pada program yang sudah dijalankan telah sesuai dengan tujuan dari program *Good Corporate Governance.*Hal ini dapat dilihat dari manfaat dijalankannya sistem WBS.

Perbedaan dan persamaan: perbedaannnya, jenis penelitian yang digunakan. Persamaan, pada variabel dependennya

4. Penelitian Dewi Masruroh, 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Jember,“Penerapan Prinsip *Islamic Corporate Governance*

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dalam Perbankan Syariah (Analisis Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah)"[22]

Masalah yang diteliti: Bagaimana penerapan prinsip Islamic Corporate Governance dalam Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah , BRI Syariah

Metode penelitian :jenis penelitian ini kualitatif, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder, menggunakan kualitatif kontruksi yang menggabungkan prinsip *good corporate governance* dan *Islamic corporate governance.*

Hasil penelitian: Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah sudah melaksanakan *Islamic Corporate Governance* walaupun dalam laporan *Good Corporate Governance* belum memenuhi keseluruhan.

Perbedaan dan persamaan: dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, persamaannya yaitu sama-sama membahas *Islamic Corporate Governance.*

5. Penelitian Haifa Najib, 2016, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, " Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Islamic Corporate Governance* Terhadap *Fraud* Pada Bank Syariah"[23]

Masalah yang diteliti: 1. Apakah *Islamic Income Ratio* berpengaruh terhadap *fraud* pada bank syariah?, 2. Apakah *Profit Sharing*

[22] Dewi Masruroh, Penerapan Prinsip *Islamic Corporate Governance* Dalam Perbankan Syariah (Analisis Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah), (Skripsi, Universitas Jember, 2016)

[23] Haifa Najib, Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Islamic Corporate Governance* Terhadap *Fraud* Pada Bank Syariah, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah,2016)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Ratio berpengaruh terhadap *fraud* pada bank syariah?, 3. Apakah *Islamic Invesment Ratio* berpengaruh terhadap *fraud* pada bank syariah?, 4. Apakah *Islamic Corporate Governance* berpengaruh terhadap *fraud* pada bank syariah?

Metode penelitian: penelitian kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Bank Umum Syariah (BUS), metode pemilihan sampel yaitu *purposive sampling*, pengumpulan data menggunakan data sekunder.

Hasil penelitian: 1. Variabel *Islamic Income Ratio* secara statistik tidak berpengaruh terhadap *fraud* pada bank syariah, 2. *Profit Sharing Ratio* secara statistik berpengaruh negative terhadap *fraud* pada bank syariah, 3. *Islamic Invesment Ratio* secara statistik tidak ditemukan adanya pengaruh terhadap *fraud* pada bank syariah, 4. *Islamic Corporate Governance* secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap *fraud* pada bank syariah.

Perbedaan dan persamaan: perbedaan dari metode pemilihan sampel, penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda. Persamaannya, membahas tentang *Islamic Corporate Governance.*

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6. Penelitian Amalia Hanifati, 2017, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto, yang berjudul "Implementasi *Good Corporate Governance* Sebagai Peningkatan Kepercayaan Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga"[24]

   Masalah yang diteliti: Bagaiman implementasi *good corporate governance* sebagai peningkatan kepercayaan nasabah di BRI Syariah KCP Purbalingga.

   Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, metode triangulasi baik triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi teknik dan triangulasi teori.

   Hasil penelitian: BRI Syariah telah menunjukkan bahwa dengan tata kelola yang baik masyarakat memilih BRI Syariah sebagai tempat untuk bertransaksi, karena masyarakat telah memiliki kunci kepercayaan terhadap BRI Syariah oleh karena itu jumlah nasabah pun semakin meningkat tiap tahunnya.

   Persamaan dan perbedaan: Persamaannya yaitu teknik pengumpulan data, perbedaannya dari metode analisis data, tempat penelitian.

[24]Amalia Hanifati, Implementasi *Good Corporate Governance* Sebagai Peningkatan Kepercayaan Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga, (Skripsi, IAIN Purwokerto, 2017)

IAIN JEMBER
digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

7. Penelitian Shabatina Khusnawati, 2017, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta, "Pengaruh *Islamic Corporate Governance* dan *Islamic Corporate Social Responsibility* Terhadap Kinerja dan Reputasi Perbankan Syariah Indonesia".[25]

   Masalah yang diteliti: 1. Apakah *Islamic Corporate Governance* berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah di Indonesia? 2. Apakah *Islamic Corporate Social Responsibility* berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah di Indonesia? 3. Apakah *Islamic Corporate Governance* berpengaruh terhadap reputasi perbankan syariah di Indonesia? 4. Apakah *Islamic Corporate Social Responsibility* berpengaruh terhadap reputasi perbankan syariah di Indonesia?.

   Metode penelitian: penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampelnya *purposive sampling*, jenis data yaitu data sekunder berupa laporan tahunan (*annual report*) perbankan syariah di Indonesia yang terdiri dari 10 perusahaan sampel.

   Hasil penelitian: 1. *Islamic corporate governance* berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah, 2. *Islamic corporate social responsibility* berpengaruh terhadap kinerja perbankan syariah, 3. *Islamic corporate governance* tidak berpengaruh terhadap reputasi perbankan syariah, 4. *Islamic corporate social responsibility* berpengaruh terhadap reputasi perbankan syariah.

[25]Shabatina Khusnawati, Pengaruh *Islamic Corporate Governance dan Islamic Social Responsibility* Terhadap Kinerja dan Reputasi Perbankan Syariah Indonesia, (Skripsi, IAIN Surakarta, 2017)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Perbedaan dan persamaan: perbedaannya dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, jenis data sekunder. Persamaannya, membahas *Islamic Corporate Governance,* jenis penelitian kuantitatif.

8. Penelitian Hexa Nur Hidayanti, 2017, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah, "Pengaruh *Intellectual Capital* dan Penerapan *Islamic Corporate Governance* Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah di Indonesia Berdasarkan *Islamicity Performance Index*".[26]

   Masalah yang diteliti: 1. Apakah *Intellectual Capital* berpengaruh terhadap kinerja keuangan Bank Umum Syariah di Indonesia periode 2012-2015, 2. Apakah dan rata-rata pertumbuhan *intellectual capital* berpengaruh terhadap kinerja keuangan bank umum syariah masa depan, 3. Apakah *Islamic corporate governance* berpengaruh terhadap kinerja keuangan bank umum syariah di Indonesia pada periode 2012-2015, 4. Apakah *intellectual capital, Islamic corporate governance* berpengaruh terhadap kinerja keuangan bank umum syariah di Indonesia.

   Metode penelitian: populasi dalam penelitian ini yaitu perusahaan Bank Umum Syariah periode 2012-2015 melalui instrument laporan tahunan, teknik pengambilan sampel berupa *purposive sampling*, analisis data dilakukan dengan metode Partialgu7 Least Square adalah metode penyelesaian *structural equationmodelling*(SEM).

[26] Hexa Nur Hidayanti, Pengaruh *Intellectual Capital* dan Penerapan *Islamic Corporate Governance* Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah di Indonesia Berdasarkan *Islamicity Performance Index*, (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah, 2017)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Hasil penelitian: 1. Hubungan variabel IC dengan Kinerja Keuangan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,749 dengan nilai t-hitung sebesar 14.078 dan lebih besar dari t-tabel sebesar 1,960, 2. Hubungan variabel ROGIC dengan kinerja keuangan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,705 dengan nilai t-hitung 5.537 dan lebih besar dari t-tabel 1,960, 3. Hubungan variabel ICG dengan kinerja keuangan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,50 dengan nilai t-hitung sebesar 4,394 yang dimana lebih besar dari t-tabel 1,960, 4. Hubungan variabel IC, ROGIC, ICG dengan kinerja keuangan menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,583 dengan nilai t-hitung sebesar 3,324 yang dimana lebih besar dari t-tabel 1,960.

Persamaan dan perbedaan: perbedaan, teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu berupa laporan tahunan Bank Umum Syariah, analisis datanya berupa analisis regresi linear berganda. Persamaan, terdapat pembahasan megenai ICG.

9. Penelitian Dwi Kusuma Bhakti, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Jember, "Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Situbondo".[27]

Masalah yang diteliti: 1. Bagaimana penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Situbondo,2. Bagaimana hasil penerapan *Good Corporate Governance* di

[27] Dwi Kusuma Bhakti, Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Situbondo, (Skripsi, IAIN Jember, 2017)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

PT Bank Syariah Mandiri dengan menggunakan Kertas Kerja *Self Assessment.*

Metode penelitian: penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan), sumber data menggunakan data primer.

Hasil penelitian: 1. Penerapan praktek GCG pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Situbondo telah menegakkan prinsip-prinsip GCG sesuai dengan peraturan Bank Indonesia No.11/33/PBI/2009 melalui 5 pilar utama yaitu *transparency, accountability, responsibility, independency, fairness*, 2. Hasil *self assessment* dari penerapan GCG di PT Bank Syariah Mandiri mendapatkan predikat "Baik" yang artinya secara keseluruhan penerapan GCG di PT Bank Syariah Mandiri telah dilakukan dengan baik.

Perbedaan dan persamaan: perbedaan, penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan. Persamaannya, pembahasan GCG pada perbankan syariah.

10. Penelitian Inas Silvania, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Jember,"Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* Pada PT Bank Syariah Mandiri "[28]

Masalah yang diteliti: 1. Bagaimanakah mekanisme penilaian *Good Corporate Governance* pada PT Bank Syariah Mandiri, 2.

[28] Inas Silvania, Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* Pada PT Bank Syariah Mandiri, (Skripsi, IAIN Jember, 2017)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Bagaimanakah upaya PT Bank Syariah Mandiri dalam memperkuat implementasi *Good Corporate Governance.*

Metode penelitian yang digunakan metode kualitatif, jenis penelitian menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*), sumber data menggunakan data sekunder.

Hasil penelitian: 1. Penilaian pelaksanaan *good corporate governance* yang dilakukan Bank Syariah Mandiri telah dituangakan kedalam kertas kerja *good corporate governance* dimulai dengan memastikan penerapan 5 prinsip *good corporate governance*. Kemudian Bank Syariah Mandiri memastikan kecukupan atas ketiga aspek *governance* yang terdiri dari *governance structure, governance process, governance outcome.* Yang terakhir pemberian peringkat atas faktor *good corporate governance*. 2. Dalam upayanya untuk memperkuat implementasi *good corporate governance* bank melaksanakan penerapannya sesuai dengan alur mekanisme penerapan *good corporate governance* yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri.

Persamaan dan perbedaan: Persamaannya yaitu pembahasan tentang *good corporate governance*. Perbedaan, tempat penelitian hanya menggunakan satu bank saja, jenis penelitian yaitu kualitatif.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NAMA	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
Uswatun Hasanah	Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah dan *Islamic Corporate Governance* Terhadap Kesehatan Finansial Pada Bank Umum Syariah	Penelitian kuantitatif, membahas *Islamic corporate governance*	Tempat penelitian, variabel dependen, teknik pengumpulan data
Taufik Akbar	Analisis Pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* Berdasarkan *Islamic Reporting Indeks* Pada Bank Syariah di Indonesia	Penelitian kuantitatif, membahas *Islamic Corporate Governance*	Teknik pengumpulan data, regresi linear berganda
Mohammad Khoiri	Sistem Pelaksanaan Program Good Corporate Governance (GCG) Dalam Pelayanan Jasa Pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Bendungan Hilir-Jakarta Pusat	pada variabel dependennya yaitu tentang pelayanan jasa kepada nasabah	Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif
Dewi Masruroh	Penerapan Prinsip *Islamic Corporate Governance* Dalam Perbankan Syariah	Pembahasan *Islamic Corporate Govenance*	Penelitian kualitatif, analisis data
Haifa Najib	Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Islamic Corporate Governance* Terhadap *Fraud* Pada Bank Syariah	Membahas tentang *Islamic Corporate Governance*	Menggunakan *purposive sampling*, penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda
Amalia Hanifati	Implementasi *Good Corporate Governance* Sebagai Peningkatan	Teknik pengumpulan data	Metode analisis data, tempat penelitian

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

	Kepercayaan Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga		
Shabatina Khusnawati	Pengaruh *Islamic Corporate Governance* dan *Islamic Corporate Social Responsibility* Terhadap Kinerja dan Reputasi Perbankan Syariah Indonesia	Membahas *Islamic Corporate Governance*, jenis penelitian kuantitatif	Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, jenis data sekunder.
Hexa Nur Hidayanti	Pengaruh *Intellectual Capital* dan Penerapan *Islamic Corporate Governace* Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah di Indonesia Berdasarkan *Islamicity Performance Index*	Terdapat pembahasan megenai ICG.	Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data sekunder yaitu berupa laporan tahunan Bank Umum Syariah, analisis datanya berupa analisis regresi linear berganda.
Dwi Kusuma Bhakti	"Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Situbondo	Pembahasan mengenai *good corporate governance* pada perbankan syariah	Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan yaitu data primer berupa wawancara pada pihak bank, variabel yang diteliti dalam penelitian ini hanya *good corporate governance* saja
Inas Silvania	Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* Pada PT Bank Syariah Mandiri	Pembahasan mengenai *good corporate governance* pada perbankan syariah	Tempat penelitian hanya di satu bank saja, penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, hanya terdapat satu variabel saja

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

B. Kajian Teori

Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian. Pembahasan secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan penelitian dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

1. *Islamic Corporate Governance*

a. Pengertian *Islamic Corporate Governance*

Islamic Coporate Governance berusaha untuk memikirkan cara-cara dimana agen ekonomi, sistem hukum, dan *corporate governance* dapat berdasarkan nilai moral dan sosial berdasarkan undang-undang syariah. Tujuan utama dari *Islamic Corporate Governance* adalah *Maqasid Shariah* yang merujuk pada kesejahteraan masyarakat. Penerapan tata kelola perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip Islam memberikan indikasi kepada masyarakat bahwa lembaga syariah terutama bank terhindar dari praktik kecurangan.[29]

Ada dua alasan mengapa tata kelola perusahaan yang islami sangat mirip dengan model pemangku kepentingan. Pertama, penekanan pada 'hak kepemilikan' dalam Islam membenarkan mengapa pemangku kepentingan harus dimasukkan dalam pengambilan keputusan dan akuntabilitas dan penyertaan ini didasarkan pada prinsip-prinsip hukum properti berikut dalam Islam.

[29] Hikmah Endraswati, *Struktur Islamic Corporate Governance dan Kualitas Pengungkapan Laporan Keuangan Pada Bank Syariah di Indonesia Perspektif Governance dan Finance,* (LP2M IAIN Salatiga,2017), 26

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. konsep kolektivitas, yang berarti bahwa masyarakat, masyarakat dan negara memiliki hak untuk berbagi properti yang diperoleh oleh individu atau perusahaan.
2. milik orang lain (termasuk pemegang saham) tidak dapat dirugikan atau rusak.
3. Hak-hak orang lain dianggap properti dan tunduk pada aturan Islam yang mengatur pelanggaran hak milik tersebut.
4. Hak dianggap properti, oleh karena itu, jika properti diperoleh melalui cara yang melanggar hukum, properti akan kehilangan legitimasi dan hak terkaitnya[30]

Hak dan tanggung jawab yang terkait dengan hak milik berarti bahwa seseorang tidak dapat membuang, menghancurkan, menghambur-hamburkan atau menggunakan properti untuk tujuan yang tidak diizinkan oleh syariah. Lebih jauh lagi, pemborosan dan pemborosan secara khusus disebutkan dalam Islam dan ini menyiratkan bahwa perusahaan diharapkan untuk melestarikan hak milik masyarakat luas serta mereka yang telah berpartisipasi dalam proses transaksi perusahaan.

Namun demikian, Dewan Pengawas Syariah sangat penting karena dua alasan. Pertama, mayoritas investor dan klien dari perusahaan Islam akan kehilangan kepercayaan jika manajemen bank terus melanggar hukum syariah. Kedua, penekanan bahwa hukum

[30] Mohamed Arif, Munawar Iqbal, *The Foundation of Islamic Banking : Theory, Practice and Education*, (UK: Edward Elgar Publishing Limited, 2011), 94

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

syariah menempatkan pada kerangka kerja kontraktual berarti bahwa individu, masyarakat, perusahaan dan negara sangat terikat oleh kontrak yang mendefinisikan hak dan kewajiban para pihak.[31]

Prinsip pertama menyatakan bahwa, 'Kerangka kerja tata kelola perusahaan harus melindungi dan memfasilitasi pelaksanaan hak-hak pemegang saham.' Menurut tata kelola perusahaan Islam, semua hak pemangku kepentingan harus dilindungi karena penekanan pada hak milik sebagaimana dijelaskan di atas. Namun, perbedaan dalam tata kelola perusahaan Islam adalah akuntabilitasnya kepada Tuhan, bukan hanya para pemegang saham.

Prinsip kedua menyatakan, kerangka kerja tata kelola perusahaan harus memastikan perlakuan yang adil bagi semua pemegang saham, termasuk pemegang saham minoritas dan asing. Semua pemegang saham harus memiliki kesempatan untuk mendapatkan ganti rugi yang efektif untuk pelanggaran hak-hak mereka. Menurut konsep-konsep Islam tentang zakat, dewan syariah diharapkan untuk mengawasi pengumpulan zakat dan distribusi kekayaannya kepada semua pemangku kepentingan dan anggota yang kurang beruntung.

Prinsip ketiga adalah bahwa peran pemangku kepentingan dalam tata kelola perusahaan harus diakui dengan menciptakan kekayaan, pekerjaan dan keberlanjutan usaha yang sehat secara finansial. Ini

[31] Ibid., 97

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

konsisten dengan konsep Islam berikut: infaq, istislah (kepentingan umum), dan fakta bahwa distribusi harus diatur oleh kode halal-haram.

Prinsip kelima, 'keterbukaan dan transparansi', telah dibahas di atas sebagai hukum syariah menetapkan bahwa perusahaan harus bertanggung jawab kepada semua pemangku kepentingannya.

Akhirnya, prinsip terakhir menyatakan 'kerangka kerja tata kelola perusahaan harus memastikan panduan strategis perusahaan, pemantauan manajemen yang efektif oleh dewan, dan akuntabilitas dewan kepada perusahaan dan pemegang saham'. Sekali lagi perbedaannya di sini adalah bahwa dewan di ICG tidak bertanggung jawab hanya kepada perusahaan tetapi kepada Tuhan, dan karena itu harus memastikan bahwa ada kepatuhan yang efektif dengan hukum syariah. Namun, karena konsep syariah sebagaimana dibahas di atas dalam 'pengambilan keputusan', adalah penting di bawah ICG bahwa dewan berkonsultasi dan bertanggung jawab kepada perusahaan dan pemegang sahamnya.

Setelah diskusi di atas, itu membuatnya menjadi jelas bahwa model ICG konsisten dengan banyak prinsip yang diusulkan oleh OECD. Namun, satu perbedaan penting yang disebutkan oleh Tapanjeh adalah bahwa tata kelola perusahaan di OECD memberikan hak atas kekuatan pengambilan keputusan dan partisipasi transaksi bisnis kepada orang-orang terbatas yang memegang sebutan yang lebih tinggi. Di sisi lain, model tata kelola perusahaan Islam menyediakan

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

semua model pemangku kepentingan yang terkait dengan hak dan tanggung jawab penuh untuk berpartisipasi dalam tata kelola perusahaan.[32]

Masalahnya kemudian menjadi apakah model tata kelola perusahaan Islam adalah salah satu yang layak. Menurut Mervyn Lewis dan Timur Kuran, ada berbagai tantangan untuk model ini. Kuran berpendapat bahwa tantangan pertama adalah kenyataan bahwa hingga abad ke-19, konsep 'korporasi' tidak pernah diakui di bawah hukum Islam dan bahwa sampai cukup terlambat. Produsen Timur Tengah, pedagang dan investor melihat tidak perlu pembukuan standar, manajemen profesional, atau pengalihan saham secara gratis. Oleh karena itu, tata kelola perusahaan Islam telah berkembang dengan lambat, dan satu pertanyaan sejauh mana dan seberapa efektif hukum dan etika syariah dapat terbawa ke 'entitas perusahaan modern'.

Banyak juga yang mengkritik model-model tata kelola perusahaan Islam di atas dengan menyatakan bahwa mereka yang mengusulkan tampaknya berpikir bahwa tata kelola perusahaan Islam adalah model yang berbeda dari tata kelola perusahaan. Para pendukung tata kelola perusahaan Islam membedakannya dari model-model tata kelola perusahaan Anglo-Saxon dengan menyatakan bahwa yang disebut terakhir memiliki 'pandangan pemegang saham-nilai-berpusat' dari tata kelola perusahaan, dan karena tidak meluas ke

[32] Mohamed Arif, Munawar Iqbal, *The Foundation of Islamic Banking : Theory, Practice and Education*, (UK: Edward Elgar Publishing Limited, 2011), 98

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

lingkaran luas pemangku kepentingan, ia gagal memasukkan klaim, hak, dan kewajiban mereka. Para pendukung tata kelola perusahaan Islam juga memiliki kecenderungan untuk menganggap model Anglo-Saxon sebagai model 'tata kelola perusahaan' yang sangat menarik yang beroperasi di sebuah ekonomi yang tidak berbela-bengkak di mana persaingan dan disiplin pasar memaksa pemain untuk sejalan sehingga 'nilai pemegang saham' berlaku. Di sisi lain, mereka percaya bahwa tata kelola perusahaan Islam didasarkan pada prinsip etika, moral dan kesejahteraan sosial karena syariah maqasid.

Agar pasar Islam berhasil berkembang, tata kelola perusahaan yang baik diperlukan dan juga sesuai dengan prinsip-prinsip hukum syariah dan semangat Islam yang sejati. Hal ini penting dalam sektor keuangan Islam maupun sektor korporasi. Kenaikan dan pertumbuhan baru-baru ini dalam investasi Islam dan pendirian perusahaan-perusahaan Islam telah melampaui kemampuan regulator untuk menetapkan atau menyepakati bentuk akhir tata kelola perusahaan Islam. Mereka perlu datang dengan tata kelola perusahaan Islam yang menarik dan konsisten dengan standar internasional serta mematuhi hukum syariah.[33]

Tata kelola perusahaan Islami yang efektif konsisten dengan prinsip-prinsip Islam, seperti mencegah gharar dan transaksi bisnis yang tidak adil. Tata kelola perusahaan yang baik mendorong

[33] Ibid., 99

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pembentukan modal, menciptakan insentif untuk terlibat dalam perilaku yang memaksimalkan nilai, menurunkan biaya modal, dan memupuk pasar yang kuat , tetapi lebih dari itu di jantungnya adalah struktur dan proses, yang mengharuskan individu untuk menggunakan tanggung jawab dengan introgritas, penilaian dan transparansi, yang semuanya merupakan prinsip utama bagi hukum syariah. Namun, lembaga-lembaga Islam menghadapi berbagai tantangan dalam membangun sistem tata kelola perusahaan yang efektif karena harus benar-benar mematuhi hukum syariah.

Secara global *Islamic Corporate Governance* sendiri adalah turunan atau termasuk kategori dari *good corporate governance* dan mempunyai tujuan yang sama dengan GCG. Tetapi yang membedakan adalah bahwa *Islamic Corporate Governance* dilandasi dengan hukum-hukum Islam.[34] Menurut Wolfensohn, mantan Presiden Bank Dunia, tata kelola perusahaan adalah tentang mempromosikan perusahaan keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. OECD menyatakan bahwa tata kelola perusahaan dapat didefinisikan secara sempit sebagai hubungan antara perusahaan dengan pemegang sahamnya, atau lebih secara luas berhubungan dengan masyarakat. Konsep *Islam Corporate Governance* (ICG) tidak ada bedanya dengan

[34] Shabatina Khusnawati, Pengaruh *Islamic Corporate Governance* dan *Islamic Corporate Social Responsibility* Terhadap Kinerja dan Reputasi Perbankan Syariah Indonesia, (Skripsi, IAIN Surakarta, 2017)

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

OECD, kecuali bahwa ICG menggunakan premis sosio-ilmiah Islam epistemologi didasarkan pada keilahian, keesaan Tuhan.[35]

Tata kelola perusahaan Islam (ICG) berusaha untuk menemukan cara-cara di mana agen ekonomi, yang legal sistem, dan tata kelola perusahaan dapat dilakukan dengan nilai-nilai moral dan sosial berdasarkan pada hukum Syari'ah. Nya pendukung percaya bahwa semua kegiatan ekonomi, perusahaan, dan bisnis harus didasarkan pada paradigma etareligius, dengan satu-satunya tujuan adalah kesejahteraan individu dan masyarakat secara keseluruhan. Dalam banyak hal, ICG mengusulkan tujuannya sebagai tata kelola perusahaan konvensional, tetapi dalam kode-kode moral berbasis agama Islam. Suatu model ICG dapat diusulkan dengan merekam tujuan syariah dengan model pemangku kepentingan dari tata kelola perusahaan.[36]

Adapun beberapa prinsip Islam yang mendukung bagi terlaksananya *good corporate governance* atau tata kelola di dunia perbankan adalah prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah tersebut merupakan bagian dari sistem syariah. Pelaksanaan sistem syariah pada perbankan syariah dapat dilihat dari 2 (dua) perspektif, yaitu perspektif mikro dan makro.

---

[35] Ali Danladi Yusuf, dkk, *A Conceptual Study on Islamic Corporate Governance Model in Curtailing Bank's Fraud, (*International Journal of Economics, Finance and Management Sciences, University Utara Malasyia, 2016), 359

[36] Indra Siswanti dkk, *Sustainable Bussiness of Islamic Bank Through on the Islamic Corporate Governance and Islamic Financial Performance,*(Journal of Finance and Banking Review, Universitas Brawijaya, Malang, 2017), 16

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Nilai-nilai syariah dalam perspektif mikro menghendaki bahwa semua dana yang diperoleh dalam sistem perbankan syariah dikelola dengan integritas tinggi dan sangat hati-hati, antara lain meliputi nilai-nilai dibawah ini:[37]

1) *Shiddiq*

Memastikan bahwa pengelolaan bank syariah dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran. Nilai ini mencerminkan bahwa pengelolaan dana masyarakat akan dilakukan dengan mengedepankan cara-cara yang diperkenankan (halal) serta menjauhi cara-cara yang meragukan, terlebih lagi yang bersifat dilarang (haram).

2) *Tabligh*

Secara berkesinambungan melakukan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai prinsip-prinsip, produk dan jasa perbankan syariah. Dalam melakukan sosisalisasi sebaiknya tidak hanya mengedepankan pemenuhan prinsip syariah semata, tetapi juga harus mampu mengedukasi masyarkat mengenai manfaat bagi pengguna jasa perbankan syariah.

3) *Amanah*

Menjaga dengan ketat prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelola dana yang diperoleh dari pemilik dana (*shahibul mal*)

[37] Neneng Nurhasanah, *Hukum Perbankan Syariah: Konsep dan Regulasi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 118

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

sehingga rasa saling percaya antara pihak pemilik dana dan pengelola dana investasi (*mudharib*).

4) *Fathanah*

Memastikan bahwa pengelolaan bank dilakukan secara profesional dan kompetitif sehingga menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat risiko yang ditetapkan oleh bank. Termasuk di dalamnya adalah pelayanan yang penuh dengan kecermatan dan kesantunan (*ri'ayah*) serta penuh rasa tanggungjawab (*mas'uliyah*).

Dalam perspektif makro, nilai-nilai syariah menghendaki perbankan syariah harus berkontribusi bagi kesejahteraan masyarakat dengan memenuhi hal-hal sebagai berikut:[38]

1) Kaidah zakat, mengkondisikan perilaku masyarakat yang lebih menyukai berinvestasi dibandingkan hanya menyimpan hartanya. Hal ini dimungkinkan karena zakat untuk investasi dikenakan hanya pada hasil investasi, sedangkan zakat bagi harta simpanan dikenakan atas pokoknya.
2) Kaidah pelarangan riba, menganjurkan pembiayaan bersifat bagi hasil (*equity based financing*) dan melarang riba. Diharapkan produk-produk nonriba ini akan mendorong terbentuknya kecenderungan masyarakat untuk tidak bersikap memastikan dan bergeser ke arah sikap berani menghadapi risiko.

[38] Ibid., 119.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3) Kaidah pelarangan judi atau *maisir* tercermin dari kegiatan bank yang melarang investasi yang tidak memiliki kaitan dengan sektor riil. Kondisi ini akan membentuk kecenderungan masyarakat untuk menghindari spekulasi didalam aktivitas investasinya.

4) Kaidah pelarangan *gharar* (*uncertainty*), mengutamakan transparansi dalam bertransaksi dan kegiatan operasi lainnya dan menghindar ketidakjelasan.

b. Prinsip – prinsip *Good Corporate Governance*

Pelaksanaan *Good Corporate Governance* pada industri perbankan syariah harus berlandaskan pada lima prinsip dasar, yaitu :[39]

1. Keterbukaan (*Transparency*), yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan.
2. Akuntabilitas (*Accountability),* yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ bank sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.
3. Pertanggung jawaban (*Responsibility*), kesesuaian pengelolaan bank dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pengelolaan bank yang sehat.
4. Profesional (*Professional*), yaitu memiliki kompetensi, mampu bertindak obyektif, dan bebas dari pengaruh atau tekanan dari

[39] Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/ 33/PBI/2009 Tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

pihak manapun serta memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan bank syariah.

5. Kewajaran (*Fairness),* keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

c. Tujuan Penerapan *Good Corporate Governance*

Menurut PBI No. 11/33/PBI/2009 dan SEBI No. 12/13/DPbS tanggal 30 April 2010, dapat diketahui bahwa yang menjadi tujuan penerapan GCG bagi Bank Umum Syariah dan UUS, yaitu:[40]

1. Mewujudkan tata kelola industri perbankan syariah yang berlandaskan pada transparansi,akuntabilitas, pertanggungjawaban, profesionalisme, dan kewajaran;
2. Membangun industri perbankan yang sehat dan tangguh;
3. Memenuhi prinsip syariah sehingga reputasi industri perbankan syariah tetap terjaga;
4. Meningkatkan perlindungan seluruh pihak yang memiliki kepentingan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kegiatan usaha dan kelangsungan usaha perbankan syariah (*stakeholders*);
5. Meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta nilai-nilai etika yang berlaku secara umum pada industri perbankan syariah;

[40] Neneng Nurhasanah, *Hukum Perbankan Syariah: Konsep dan Regulasi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 125

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6. Dalam rangka melakukan *check and balances* diantara kelembagaan perbankan syariah;
7. Dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelaksanaan GCG melalui *self assessment* serta komprehensif terhadap kecukupan pelaksanaan GCG sehingga dapat dilakukan langkah perbaikan yang diperlukan.

d. Regulasi Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) Pada Perbankan Syariah

Berikut ini regulasi terkait dengan GCG pada perbankan syariah di Indonesia :[41]

1. Peraturan Bank Indonesia No. 9/1/PBI/2007 tentang Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah.
2. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah.
3. Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/33/PBI/2009 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.
4. Surat Edaran No.12/13/DPbS//2010 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

[41] Hamdani, *Good Corporate Governance Tinjauan Etika dalam Praktik Bisnis,* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), 200

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

5. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 8/POJK.03/2014 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

e. Penerapan *Good Corporate Governance* Pada Perbankan Syariah

Self assessment pelaksanaan *good corporate governance* dapat dilakukan pada Bank Umum Syariah maupun Unit Usaha Syariah seperti yang dimaksud dalam Surat Edaran Bank Indonesia No. 12/13/DPbS/2010, yaitu penilaian atas pelaksanaan GCG bagi BUS, dilakukan terhadap 11 (sebelas) faktor sebagai berikut:[42]

1. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris
2. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi
3. Kelengkapan dan pelaksanaan tugas Komite
4. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah
5. Pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa
6. Penanganan benturan kepentingan
7. Penerapan fungsi kepatuhan
8. Penerapan fungsi audit intern
9. Penerapan fungsi audit ekstern
10. Batas maksimum penyaluran dana

[42] Muhammad, *Manajemen Keuangan Syariah (Analisis Fiqh&Keuangan)*, (Yogyakarta:UPP STIM YKPN, 2014), 657

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

11. Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan BUS laporan pelaksanaan GCG serta pelaporan internal.

Untuk mendapatkan nilai dari masing-masing faktor, bank mengalikan peringkat dari masing-masing faktor dengan bobot tertentu. Bobot masing-masing faktor ditetapkan sebagaimana tabel berikut:[43]

Tabel 2.2
Bobot Faktor *Self Assessment* Bank Umum Syariah (BUS)

No.	Faktor	Bobot (%)
1.	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris	12.50
2.	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi	17.50
3.	Kelengkapan dan pelaksanaan tugas komite	10.00
4.	Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Pengawas Syariah	10.00
5.	Pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa	5.00
6.	Penanganan benturan kepentingan	10.00
7.	Penerapan fungsi kepatuhan bank	5.00
8.	Penerapan fungsi audit intern	5.00
9.	Penerapan fungsi audit ekstern	5.00
10.	Batas maksimum penyaluran dana	5.00
11.	Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan, laporan pelaksanaan GCG dan pelaporan internal	15.00
Total		**100.00**

Sumber: SEBI No. 12/13/DPbS/2010

[43] Kodifikasi Peraturan Bank Indonesia Manajemen *Good Corporate Governance*, 88

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Untuk mendapatkan nilai komposit, bank menjumlahkan nilai dari seluruh faktor. Berdasarkan nilai komposit tersebut, bank menetapkan predikat komposit sebagai berikut:[44]

Tabel 2.3
Nilai Komposit

Nilai Komposit	Predikat Komposit
Nilai komposit < 1.5	Sangat Baik
1.5 ≤ Nilai Komposit < 2.5	Baik
2.5 ≤ Nilai Komposit < 3.5	Cukup Baik
3.5 ≤ Nilai Komposit < 4.5	Kurang Baik
4.5 ≤ Nilai Komposit ≤ 5	Tidak Baik

Sumber: SEBI No. 12/13/DPbS/2010

Bank wajib melakukan *self assessment* atau pelaksanaan GCG minimal 1 kali dalam setahun. *Self assessment* dilakukan dengan menggunakan kertas kerja *self assessment*, melalui tahapan sebagai berikut:[45]

a) Menyusun analisis *self assessment*, dengan cara membandingkan pemenuhan setiap kriteria/indikator dengan kondisi bank berdasarkan data dan informasi yang relevan. Berdasarkan hasil analisis tersebut diterapkan peringkat masing-masing kriteria/indikator. Adapun kriteria peringkat adalah sebagai berikut:
   1. Peringkat 1 : hasil analisis *self assessment* menunjukkan bahwa pelaksanaan GCG bank sangat sesuai dengan kriteria/indikator.
   2. Peringkat 2 : hasil analisis *self assessment* menunjukkan bahwa pelaksanaan GCG bank sesuai dengan kriteria/indikator.

[44] Ibid., 89
[45] Hamdani, *Good Corporate Governance Tinjauan Etika dalam Praktik Bisnis*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), 203

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Peringkat 3 : hasil analisis *self assessment* menunjukkan bahwa pelaksanaan GCG bank cukup sesuai dengan kriteria/indikator.
4. Peringkat 4 : hasil analisis *self assessment* menunjukkan bahwa pelaksanaan GCG bank kurang sesuai dengan kriteria/indikator.
5. Peringkat 5 : hasil analisis *self assessment* menunjukkan bahwa pelaksanaan GCG bank tidak sesuai dengan kriteria/indikator.

b) Menetapkan peringkat sub faktor, berdasarkan hasil analisis *self assessment* dengan mengacu pada kriteria peringkat sebagaimana dimaksud pada huruf a

c) Menetapkan peringkat faktor, berdasarkan peringkat sub faktor. Dalam hal tidak terdapat sub faktor, maka peringkat faktor dimaksud ditetapkan berdasarkan hasil analisis *self assessment* dengan mengacu pada kriteria peringkat sebagaimana dimaksud pada huruf a.

2. Pelayanan Nasabah

a. Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan, secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:[46]

1) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
2) Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

Karakteristik tersebut dapat diwujudkan sebagai dasar pemberian pelayanan terbaik bagi nasabah. Pengertian lebih luas disampaikan Daviddow dan Uttai bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasaan pelanggan.

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank.

[46] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2) Tersedianya karyawan yang baik[47]

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik, disamping itu karyawan harus tetap tanggap.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bias melayani dari awal sampai selesai nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan perusahaan dan keinginan nasabah.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada nasabah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Tidak menggunakan istilah yang sulit dipahami.

[47] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA,2014),257

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Artinya tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu terdidik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan.

7) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah, karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabaha secara tepat.

c. Kualitas Layanan

Pengertian kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut, dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.[48] Pelanggan memegang peranan penting dalam dunia bisnis. Secara tidak langsung seorang pelanggan dapat menjadi saluran pemasaran bagi suatu bisnis. Ketika pelanggan merasa puas atas pelayanan suatu produk atau jasa, sangat dimungkinkan pelanggan tersebut “mempromosikan” secara sukarela produk/ jasa itu kepada orang-orang sekitarnya. Adanya sebuah

[48] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga,2008),153

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

rekomendasi positif dari suatu pelanggan kepada seorang atau beberapa calon pelanggan lainnya sudah pasti akan menguntungkan pihak penjual, karena calon pelanggan tersebut tidak perlu ragu lagi akan kualitas produk atau jasa itu. Sebaliknya, apabila pelanggan tesebut merasa kurang puas, atau bahkan kecewa terhadap suatu produk atau jasa, maka yang terjadi adalah kesediaan untuk menggunakan produk atau jasa dari penjual itu akan hilang dan saluran promosi secara cuma-cuma kepada orang terdekat pun tidak akan terjadi.

Dalam sebuah perusahaan seperti pada bidang bisnis loyalitas/kesetiaan dapat mencerminkan pengalaman dan pengetahuan positif bagi pelanggan. Dengan cara ini membantu perusahaan mempertahankan pendapatan bahkan dalam keadaan ekonomi yang paling bagus sekalipun.[49] Begitupula pada bidang perbankan, harus memberikan pelayanan yang terbaik pada para nasabahnya agar nasabah tersebut merasa aman bila ia melakukan transaksi pada bank tersebut.

Oleh karena itu, seorang penjual atau organisasi bisnis tidak boleh meremehkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.Bahwa kualitas pelayanan berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan pelanggan. Menurut Kheng bahwa pemahaman yang baik tentang hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasaan konsumen, dan loyalitas konsumen mampu memastikan masa depan perusahaan yang

[49]Ali Hasan, *Marketing Dari Mulut ke Mulut (Word of Mouth Marketing)*, (Jakarta: MEDPRESS, 2010), 106

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

lebih baik. Dan menurut Gronroos, ada dua macam jenis kualitas yaitu kualitas teknik dan kualitas fungsional. Kualitas teknik berkaitan dengan apa yang pelanggan terima atas transaksi yang dilakukan, misalnya seorang kontraktor mendapatkan transportasi yang bagus dari perusahaan tempatnya bekerja, yang mengantarkannya dari seorang investor sampai kepada seorang konsumen. Kualitas fungsional tidak hanya berkaitan dengan apa yang akan didapat oleh pelanggan tersebut, tetapi juga kualitas dari tiap proses mendapatkan produk atau jasa yang diterima atau dirasakan oleh pelanggan. Seorang penjual dan pemasar seharusnya mempelajari dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang memiliki kualitas teknik dan fungsional yang dibutuhkan pelanggan.[50]

d. Dimensi Kualitas Layanan

Untuk mengukur baik atau tidaknya pelayanan nasabah dalam perbankan maka harus di ukur melalui kualitas jasanya terlebih dahulu. Model pengukuran kualitas jasa untuk mengukur kualitas jasa yang dijalankan dengan prinsip syariah menggunakan model CARTER. Model CARTER merupakan suatu pengukuran kualitas layanan perbankan syariah dengan 6 dimensi yaitu *compliance, assurance, reliabsility, tangible, emphaty, responsiveness.* Kualitas layanan berupa jasa sebagai berikut:

a. *Reliability,* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.

[50] Nurul Huda,dkk, *Pemasaran Syariah Teori & Aplikasi* ,(Depok: Kencana, 2017), 139

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

c. *Assurance*, yaitu kemampuan karyawan atas pengetahuan tentang produk, kualitas keramahtamahan, perhatian dan kesopanan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

d. *Emphaty*, merupakan gabungan dari dimensi akses (kemudahan mendapatkan jasa), komunikasi, dan pemahaman pelanggan.

e. *Tangible*, yaitu penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan kantor.

f. *Compliance*, kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip syariah.[51]

[51] Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*, (Jurnal Bisnis dan Manajemen, Universitas Muhammadiyah, Purwokerto, 2016), 155

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB III

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah Perbankan Syariah di Indonesia

Deregulasi perbankan dimulai sejak tahun 1983. Pada tahun tersebut, BI memberikan keleluasaan kepada bank-bank untuk menetapkan suku bunga. Pemerintah berharap dengan kebijakan deregulasi perbankan maka akan tercipta kondisi dunia perbankan yang lebih efisien dan kuat dalam menopang perekonomian. Pada tahun 1983 tersebut pemerintah Indonesia pernah berencana menerapkan "sistem bagi hasil" dalam perkreditan yang merupakan konsep dari perbankan syariah.[52]

Pada tahun 1988, pemerintah mengeluarkan Paket Kebijakan Deregulasi Perbankan 1988 (Pakto 88) yang membuka kesempatan seluas-luasnya kepada bisnis perbankan harus dibuka seluas-luasnya untuk menunjang pembangunan (liberalisasi sistem perbankan). Meskipun lebih banyak bank konvensional yang berdiri, beberapa usaha-usaha perbankan yang bersifat daerah yang berasaskan syariah juga mulai bermunculan. Inisiatif pendirian bank Islam Indonesia dimulai pada tahun 1980 melalui diskusi-diskusi bertemakan bank Islam sebagai pilar ekonomi Islam. Sebagai uji coba, gagasan perbankan Islam dipraktekkan

[52] www.ojk.go.id

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dalam skala yang relatif terbatas diantaranya di Bandung (Bait At-Tamwil Salman ITB) dan di Jakarta (Koperasi *Ridho Gusti*).

Tahun 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI) membentuk kelompok kerja untuk mendirikan Bank Islam di Indonesia. Pada tanggal 18-20 Agustus 1990, Majelis Ulama Indonesia (MUI) menyelenggarakan lokakarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI di Jakarta 22-25 Agustus 1990, yang menghasilkan amanat bagi pembentukan kelompok kerja pendiriann bank Islam di Indonesia. Kelompok kerja dimaksud disebut Tim Perbankan MUI dengan diberi tugas untuk melakukan pendekatan dan konsultasi dengan semua pihak yang terkait. Sebagai hasil kerja Tim Perbankan MUI tersebut adalah berdirilah bank syariah pertama di Indonesia yaitu PT Bank Muamalat Indonesia (BMI), yang sesuai akte pendiriannya, berdiri pada tanggal 1 November 1991.

Pada awal masa operasinya, keberadaan bank syariah belumlah memeperoleh perhatian yang optimal dalam tatanan sektor perbankan nasional. [53]Landasan hukum operasi bank yang menggunakan sistem syariah, saat itu hanya diakomodir dalam salah satu ayat tentang "bank dengan sistem bagi hasil" pada UU No. 7 Tahun 1992, tanpa rincian landasan hukum syariah serta jenis-jenis usaha yang diperbolehkan. Pada tahun 1998, pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat melakukan penyempurnaan UU No. 7/1992 tersebut menjadi UU No. 10 Tahun

[53] Ibid

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1998, yang secara tegas menjelaskan bahwa terdapat dua sistem dalam perbankan di tanah air (*dual banking system*), yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah

Pada akhir tahun 2013, fungsi pengaturan dan pengawasan perbankan berpindah dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan. Maka pengawasan dan pengaturan perbankan syariah juga beralih ke OJK. OJK selaku otoritas sektor jasa keuangan terus menyempurnakan visi dan strategi kebijakan pengembangan sektor keuangan syariah yang telah tertuang dalam Roadmap Perbankan Syariah Indonesia 2015-2019 yang dilaunching pada Pasar Rakyat Syariah 2014. Roadmap ini diharapkan menjadi panduan arah pengembangan yang berisi inisiatif-inisiatif strategis untuk mencapai sasaran pengembangan yang ditetapkan.

2. Tujuan dan Fungsi Perbankan Syariah di Indonesia

Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan pada prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.[54]

a. Tujuan Perbankan Syariah

Menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

[54] Neneng Nurhasanah, *Hukum Perbankan Syariah Konsep dan Regulasi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 11

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

b. Fungsi Perbankan Syariah

1) Bank Syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat.
2) Bank Syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi social dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infaq, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi peneglola zakat.
3) Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf.
4) Pelaksanaan fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Dasar Hukum Perbankan Syariah di Indonesia

Seperti yang kita ketahui bahwa perkembangan syariah di Indonesia dari segi yuridis dimulai dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang mengatur tentang bank umum yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan konsep bagi hasil (*profit sharing*). Undang-undang tersebut sifatnya baru memperkenalkan (*introducing*) alternatif bank selain bank berdasarkan bunga, yakni bank berdasarkan prinsip bagi hasil.[55]

[55] Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016),31

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Di dalam mengoperasionalkan bank syariah, dasar hukum pertama adalah Al-qur'an dan hadis. Selain beberapa ayat Al-qur'an dan hadis, maka berdasarkan hukm positif, landasan dalam mengoperasionalkan bank syariah adalah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (sebelum lahir undang-undang ini, landasan operasional bank syariah adalah Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan). Dalam hal mana sebatas diakomodirnya Prinsip Syariah dalam operasional bank, yakni didalam Pasal 1 angka 3 jo, angka 13 UU No. 10 Tahun 1998.[56]

Prinsip perbankan syariah merupakan bagian dari ajaran Islam yang berkaitan dengan ekonomi. Salah satu prinsip dalam ekonomi Islam adalah larangan riba dalam berbagai bentuknya, dan menggunakan sistem antara lain berupa prinsip bagi hasil. Dengan prinsip bagi hasil, bank syariah dapat mencapai iklim investasi yang sehat dan adil karena semua pihak dapat saling berbagi baik keuntungan maupun potensi risiko yang timbul sehingga akan menciptakan posisi yang berimbang antara bank dan nasabahnya. Dalam jangka panjang, hal ini akan mendorong pemerataan ekonomi nasional karena hasil keuntungan tidak hanya dinikmati oleh pemilik modal saja, tetapi juga oleh pengelola modal.

[56] Neneng Nurhasanah, *Hukum Perbankan Syariah Konsep dan Regulasi*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), 8

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Adapun dasar pijakan keluarnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah meliputi beberapa peraturan perundang-undangan yang telah ada sebelumnya, yaitu:[57]

a. Pasal 20 jo. Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3472), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaga Negara Republik Indonesia Nomoe 3790);
c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3843), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4357);
d. Undang- Undang Nomor 24 Tahun2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4420);
e. Undang- Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 106, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4756).

[57] Ibid., 9.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Dengan demikian maka dalam hal pelaksanaan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah dimaksud hendaknya selalu memerhatikan UUD 1945, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan, dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

B. Penyajian Data

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian dokumenter yakni mengambil data dari laporan *Good Corporate Governance* dan laporan tahunan Bank Umum Syariah (BUS) periode 2014-2015. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang berarti pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan pertimbangan tertentu.

1. *Islamic Corporate Governance*

Islamic Coporate Governance berusaha untuk memikirkan cara-cara dimana agen ekonomi, sistem hukum, dan *corporate governance* dapat berdasarkan nilai moral dan sosial berdasarkan undang-undang syariah.[58] Tujuan utama dari *Islamic Corporate Governance* adalah *Maqasid Shariah*

[58] Hikmah Endraswati, *Struktur Islamic Corporate Governance dan Kualitas Pengungkapan Laporan Keuangan Pada Bank Syariah di Indonesia Perspektif Governance dan Finance,* (LP2M IAIN Salatiga,2017), 25

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

yang merujuk pada kesejahteraan masyarakat. Penerapan tata kelola perusahaan berdasarkan prinsip-prinsip Islam memberikan indikasi kepada masyarakat bahwa lembaga syariah terutama bank terhindar dari praktik kecurangan.

Tabel 3.1
Data *Islamic Corporate Goveranance* Pada Bank Umum Syariah (BUS)

NO.	Bank Umum Syariah	Tahun	
		2104	2015
1.	PT. Bank Aceh Syariah	2	2
2.	PT. Bank Muamalat	3	3
3.	PT. Bank Victoria Syariah	2	2
4.	PT. Bank BRI Syariah	2	2
5.	PT. Bank Jabar Banten Syariah	2	3
6.	PT. Bank BNI Syariah	2	2
7.	PT. Bank Syariah Mandiri	2	2
8.	PT. Bank Mega Syariah	2	2
9.	PT. Bank Panin Dubai Syariah	1	2
10.	PT. Bank Syariah Bukopin	2	2
11.	PT. BCA Syariah	1	1
12.	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	2	2
13.	PT. Maybank Syariah Indonesia	2	3

Sumber : Data diolah peneliti 2018

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Pelayanan Nasabah

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Karakteristik dari suatu pelayanan yaitu: pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi; pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial; kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.[59]

Tabel 3.2
Data Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah

NO.	Bank Umum Syariah	Tahun	
		2014	2015
1.	PT. Bank Aceh Syariah	29	34
2.	PT. Bank Muamalat	457	446
3.	PT. Bank Victoria Syariah	19	13
4.	PT. Bank BRI Syariah	674	675
5.	PT. Bank Jabar Banten Syariah	65	66
6.	PT. Bank BNI Syariah	299	317
7.	PT. Bank Syariah Mandiri	865	865
8.	PT. Bank Mega Syariah	298	78
9.	PT. Bank Panin Dubai Syariah	13	13
10.	PT. Bank Syariah Bukopin	76	74

[59] Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 75

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

11.	PT. BCA Syariah	45	49
12.	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	28	78
13.	PT. Maybank Syariah Indonesia	1	1

Sumber: Data diolah peneliti 2018

C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mendapatkan model regresi yang baik, maka harus terbebas dari penyimpangan data yang diantaranya adalah terhindar dari adanya normalitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi.

a) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji normalitas menggunakan uji statistik non-parametik *Kolmogorov-Smirnov* merupakan uji normalitas menggunakan fungsi distribusi kumulatif. Nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal jika *Kolmogorov-Smirnov* > 0,05 maka dinyatakan data terdistribusi normal.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.3
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		26
Normal Parameters[a,,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97979590
Most Extreme Differences	Absolute	.191
	Positive	.191
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		.974
Asymp. Sig. (2-tailed)		.298

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* sebesar 0,974 dan *Asymp.sig* sebesar 0,298. Hal ini menunjukkan bahwa nilai 0,298 > 0,05, karena nilai *asmpy.sig* > 0,05 maka keputusannya adalah menerima Ho yang berarti bahwa data berdistribusi normal.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedasitas adalah untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

Heteroskedastisitas menggunakn metode Glejser yang dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas terhadap nilai mutlak residual. Gejala heteroskedastisitas ditunjukan oleh koefisien regresi

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolute residualnya jika nilai probabilitas lebih besar dari nilai alpha (Sig. > α), maka dapat dipastikan model tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 3.4
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.185	55.232		.021	.983
	ICG	47.408	26.262	.346	1.805	.084

a. Dependent Variable: ABRESID

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Berdasarkan output diatas diketahui bahwa pada model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Hal ini karena Sig. variabel *Islamic Corporate Governance* terhadap absolute residual sebesar 0,084 > 0,05.

c) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi dalam penelitian ini menggunakan uji *Run Test* yaitu untuk menguji apakah antar residual terdapat korelasi yang tinggi. Jika antar residual tidak terdapat korelasi maka dikatakan bahwa nilai residual acak atau random.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.5
Uji Autokorelasi

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value[a]	-48.45856
Cases < Test Value	11
Cases >= Test Value	15
Total Cases	26
Number of Runs	10
Z	-1.310
Asymp. Sig. (2-tailed)	.190

a. Median

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Pada data diatas menunjukkan nilai *Asymp. Sig.* sebesar 0,190 > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh antara *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah.

2. Uji Hipotesis

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Statistik uji digunakan pada pengujian parsial adalah uji t. Dengan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H_a :Diduga ada pengaruh antara *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah periode 2014-2015

H_o : Diduga tidak terdapat pengaruh antara *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah periode 2014-2015.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.6
Hasil Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.304	100.258		.063	.950
	ICG	60.077	47.671	.249	1.260	.220

a. Dependent Variable: pelayanan nasabah

Sumber: Data diolah SPSS (terlampir)

Menurut hasil uji t (parsial) dari tabel diatas, pada variabel *Islamic Corporate Governance* (ICG) mendapatkan nilai t_{hitung} 1,260 dengan signifikansi sebesar 0,220. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} < dari t_{tabel} (1,260 < 2,,068) dan signifikansi 0,220 > 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa H_o diterima dan H_a ditolak. Kesimpulannya bahwa *Islamic Corporate Governance* tidak berpengaruh terhadap pelayanan nasabah.

3. Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Bahwa *R-Square* adalah koefisien determinasi yakni suatu nilai yang menggambarkan total variabel dari Y (variabel terikat) dari suatu persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan bahwa regresi tersebut mampu dijelaskan secara besar pula.

Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Untuk

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *Adjusted R-Square.*

Tabel 3.7
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.249[a]	.062	.023	125.77898

a. Predictors: (Constant), ICG

Sumber: Data diolah SPSS(terlampir)

Dari hasil analisis diatas dapat dilihat bahwa koefisien determinasi sebesar 0,023 yang memiliki arti bahwa pengaruh variabel *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah 2,3 % dan sisanya (100 % - 2,3 % = 97,7 %) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk menganalisa hubungan kausal atau variabel bebas terhadap satu variabel tergantung (terikat). Hasil yang diperoleh dari perhitungan analisis regresi linear sederhana tampak pada tabel berikut.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Tabel 3.8
Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.304	100.258		.063	.950
	ICG	60.077	47.671	.249	1.260	.220

a. Dependent Variable: pelayanan nasabah

Sumber: Data diolah SPSS(terlampir)

Dari hasil diatas dapat dilihat model regresi sederhana dimana Y= a+Bx, berdasarkan hasil perhitungan maka persamaan sebagai berikut :

Y = 6,304 + 60,077 X.

dimana: a = 6,304

b = 60,077

Tingkat signifikan = 0,220 dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Dari persamaan tersebut diperoleh konstanta sebesar 6,304 menyatakan bahwa jika variabel *Islamic Corporate Governance* konstan atau dianggap sama dengan nol, maka nilai variabel pelayanan nasabah adalah sebesar 6,304.
b. Koefisien regresi variabel X sebesar 60,077 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 satuan nilai *Islamic Corporate Governance,* maka nilai Pelayanan Nasabah bertambah sebesar 60,077.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

D. Pembahasan

1. Pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah (BUS)

Berdasarkan uji t dapat dilihat bahwa *Islamic Corporate Governance* tidak berpengaruh signifikan terhadap pelayanan nasabah. Hal tersebut terbukti dengan hasil perhitungan SPSS, dimana nilai t_{hitung} 1,260 dengan signifikansi sebesar 0,220. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} (1,260 < 2,068) dan signifikansi 0,220 > 0,05, maka H_a ditolak dan H_o diterima. Jadi tidak terdapat pengaruh antara *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) Periode 2014-2015.

Berbeda dalam pembahasan *Good Corporate Governance* pada buku Hamdani yang menyatakan, bahwa penerapan *Good Corporate Governance* yang belum tumbuh ataupun berkontribusi dengan baik di Indonesia bukan karena tidak ada kesadaran dan keinginan untuk mendukung kemajuan perbankan syariah, melainkan dalam persoalan pemenuhan kebutuhan terkait dengan layanan perbankan seperti fasilitas kantor layanan dan ATM. Maka dalam pembahasan tersebut dapat disimpulkan penerapan *Good Corporate Governance* berkaitan dengan layanan perbankan seperti fasilitas perbankan.[60]

[60] Hamdani, *Good Corporate Governance Tinjauan Etika dalam Praktik Bisnis,* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), 202

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Seberapa besar pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS)

Besarnya pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) adalah sebesar 2,3%. Sisanya sebesar 97,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar penelitian ini. Faktor- faktor lain diluar penelitian yang dapat berpengaruh dengan *Islamic Corporate Governance* seperti kinerja perusahaan, loyalitas nasabah. Menurut hasil survei yang dilakukan CLSA menunjukkan bahwa *good corporate governance* pada perbankan syariah memiliki keterkaitan erat dengan kinerja perusahaan. Perusahaan yang masuk peringkat 100 teratas dalam penerapan *corporate governance* atau sekitar 20% memiliki rasio-rasio keuangan yang sangat baik dan memiliki tingkat harga saham yang tinggi. Apabila dibandingkan dengan perusahaan yang tidak menerapkan *good corporate governance* nilainya jauh lebih tinggi.[61]

[61] Ibid.,128.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian dari variabel *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah yang menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 1,260 dengan signifikansi sebesar 0,220. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} (1,260 < 2,,068) dan signifikansi 0,220 > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Islamic Corporate Governance* tidak berpengaruh terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) periode 2014-2015.
2. Besarnya pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah pada Bank Umum Syariah (BUS) periode 2014-2015 hanya sebesar 2,3%. Sedangkan sisanya 97,7% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan yang sudah diuraikan, maka saran bagi peneliti selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Mengembangkan penelitian dengan memperluas ruang lingkup penelitian, tidak hanya terbatas pada Bank Umum Syariah saja sehingga konsep yang dimodelkan dapat ditingkatkan generalisasinya.

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

2. Untuk peneliti selanjutnya apabila ingin meneliti terkait *Islamic Corporate Governance* dan pelayanan nasabah bisa ditambah variabel yang lain, misalnya kinerja keuangan, manajemen risiko.
3. Untuk penelitian selanjutnya semoga bisa lebih baik dalam penyusunan skripsi dan apabila berkeinginan menggunakan variabel yang ada dalam penelitian ini, skripsi ini dapat dijadikan bahan rujukan untuk menyusun penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, Taufik. 2015. "Analisis Pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* Berdasarkan *Islamic Social Reporting Indeks* pada Bank Syariah di Indonesia". UIN Syarif Hidayatullah

Aryu, Anindya. 2013. "Pemikiran Ekonomi Islam M. Umer Chapra", Jurnal Vol. 14, No. 2

Dwi, Putri. 2016. "Tingkat Kepuasaan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta". Jurnal Vol. 6, No. 2

Endraswati, Hikmah. 2017. *Struktur Islamic Corporate Governance dan Kualitas Pengungkapan Laporan Keuangan Pada Bank Syariah di Indonesia Perspektif Governance dan Finance.* LP2M IAIN Salatiga

Ghazali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro

Hamdani. 2016. *Good Corporate Governance Tinjauan Etika dalam Praktik Bisnis*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Hanifati, Amalia. 2017. "Implementasi *Good Corporate Governance* Sebagai Peningkatan Kepercayaan Nasabah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Purbalingga". IAIN Purwokerto

Hasan, Ali. 2010. *Marketing Dari Mulut ke Mulut (Word of Mouth Marketing)*. Jakarta: MEDPRESS

Hasanah, Uswatun. 2015. "Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah dan *Islamic Corporate Governance* Terhadap Kesehatan Finansial Pada Bank Umum Syariah". Universitas Negeri Semarang: Semarang

Huda, Nurul. 2017. *Pemasaran Syariah Teori & Aplikasi*. Depok: Kencana

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Kasmir. 2014. *Manajemen Perbankan.* Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA

Khoiri, Mohammad. 2015. "Sistem Pelaksanaan Program *Good Corporate Governance* (GCG) Dalam Pelayanan Jasa Pada PT BNI Syariah

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Kantor Cabang Bendungan Hilir- Jakarta Pusat" . UIN Syarif Hidayatullah: Jakarta

Khusnawati, Shabatina. "Pengaruh *Islamic Corporate Governance dan Islamic Social Responsibility* Terhadap Kinerja dan Reputasi Perbankan Syariah Indonesia". IAIN Surakarta

Kusuma, Dwi. 2017. "Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Situbondo. IAIN Jember

Masruroh, Dewi. 2016. "Penerapan Prinsip *Islamic Corporate Governance* Dalam Perbankan Syariah (Analisis Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah, Bank Rakyat Indonesia Syariah)". Universitas Jember

Muhammad. 2014. *Manajemen Keuangan Syariah (Analisis Fiqh&Keuangan),* Yogyakarta:UPP STIM YKPN

Najib, Haifa. 2016. "Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Islamic Corporate Governance* Terhadap *Fraud* Pada Bank Syariah". UIN Syarif Hidayatullah

Nur, Hexa. 2017. "Pengaruh *Intellectual Capital* dan Penerapan *Islamic Corporate Governance* Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah di Indonesia Berdasarkan *Islamicity Performance Index*. UIN Syarif Hidayatullah

Nurhasanah, Neneng. 2017. *Hukum Perbankan Syariah: Konsep dan Regulasi,* Jakarta: Sinar Grafika

Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/ 33/PBI/2009 Tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah

Philip Kotler. 2008. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta: Erlangga

Purnamasari, Intan. 2015. " Pengaruh Implementasi *Syariah Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah". *Jurnal Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, Vol. 16 No. 1

Satrio Awal. 2015 ."Urgensi Penerapan *Islamic Corporate Governance* di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT)". *Jurnal: STIE Widya Wiwaha*, Vol. 23 No.1

Silvania, Inas. 2017. "Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* Pada PT Bank Syariah Mandiri. IAIN Jember

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Siswanti, Indra. 2017. *Sustainable Bussiness of Islamic Bank Through on the Islamic Corporate Governance and Islamic Financial Performance*. *Journal of Finance and Banking Review*, Universitas Brawijaya: Malang

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta

Sujarweni, Wiratna. 2015. *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan –Teori dan Aplikasi dengan SPSS*, Yogyakarta: Katalog dalam Terbit

Umam, Khotibul. 2016. *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers

www.ojk.go.id

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Hipotesis	Rumusan Masalah
Pengaruh Penerapan *Islamics Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah (BUS) Periode 2014-2015	1. Variabel X *Islamics Corporate Governance* 2. Variabel Y Pelayanan Nasabah	1. Self assessment 2. Kualitas layanan	Data Sekunder: Laporan *Good Corporate Governance* dan Laporan Tahunan Bank Umum Syariah (BUS) Periode 2014-2015	1. Metode penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif 2. Variabel yang digunakan a. Variabel bebas (independen) yakni ICG b. Variabel terikat (dependen) yakni pelayanan nasabah 3. Metode Analisis Data a. Uji asumsi klasik b. Uji hipotesis c. Analisis Regresi Sederhana	H_1= Diduga ada pengaruh yang signifikan dalam *Islamics Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah H_2= Diduga tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah	1. Apakah *Islamic Corporate Governance* berpengaruh signifikan terhadap pelayanan nasabah? 2. Seberapa besar pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap pelayanan nasabah?

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B-৭১৭/In.20/7.a/PP.00.9/০৯/2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Bapak: Kepala Laboratorium FEBI IAIN Jember
di-
TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Diberitahukan dengan hormat, bahwa untuk menyelesaikan Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember. Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa	: Triya Kurnia Inderasari
NIM	: 083143145
Semester	: IX (Sembilan)
Jurusan	: Ekonomi Islam
Prodi	: Perbankan Syariah
No Telepon	: 087704614312
Dosen Pembimbing	: Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP	: 19730830 199903 1 002
Judul Penelitian	: Pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah (BUS) Periode 2014-2015

Demikian surat permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Jember,14 September 2018
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

SURAT KETERANGAN

Nomor:B-94/In.20/7.a/PP.00.9/09/2018

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Menunjuk surat Nomor B-99/In.20/7.a/PP.00.9/09/2018 dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas berikut:

Nama	: Triya Kurnia Inderasari
NIM	: 083143145
Semester	: IX (Sembilan)
Jurusan	: Ekonomi Islam
Prodi	: Perbankan Syariah.
Judul Skripsi	: Pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah (BUS) Periode 2014-2015

Telah selesai melakukan penelitian dengan pengambilan data sekunder dari internet selama tanggal 10-22 September 2018 dalam rangka untuk menyusun skripsi.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui
Kepala Laboratorium
FEBI IAIN Jember,

Toton Fanshurna, S.Th.I., M.E.I.
NIP. 19811224 201101 1 008

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Triya Kurnia Inderasari
NIM	: 083143145
Jurusan/Prodi	: Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut	: IAIN Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah (BUS) Periode 2014-2015" adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan duplikasi atau hasil karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan telah disebut dalam footnote dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Wasalamualaikum Wr.Wb.

Jember, 2 Oktober 2018

Penyusun

METERAI TEMPEL 1831FADF494023542 6000 ENAM RIBU RUPIAH

Triya Kurnia Inderasari

NIM: 083143145

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

BIODATA DIRI

DATA PRIBADI

Nama	: Triya Kurnia Inderasari
Tempat, Tanggal Lahir	: Surabaya, 20 Juli 1996
Alamat	: Jalan Intan 3.3 no 12, Kotabaru- Driyorejo, Gresik
E-mail	: 3ya.kurnia@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. 2002 - 2003 : TK Ananda Surabaya
2. 2003 - 2008 : SDN Manukan Kulon III, Surabaya
3. 2008 - 2011 : SMPN SHAFTA, Surabaya
4. 2011 - 2014 : SMA GIKI 1, Surabaya
5. 2014 - 2018 : IAIN Jember

PENGALAMAN ORGANISASI

2011 - 2014 : Wakil Ketua PASKIB di SMA GIKI 1 Surabaya

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

1. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		26
Normal Parameters[a,,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.97979590
Most Extreme Differences	Absolute	.191
	Positive	.191
	Negative	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		.974
Asymp. Sig. (2-tailed)		.298

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.185	55.232		.021	.983
	ICG	47.408	26.262	.346	1.805	.084

a. Dependent Variable: ABRESID

IAIN JEMBER

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

3. Hasil Uji Autokorelasi *Run Test*

Runs Test

	Unstandardized Residual
Test Value[a]	-48.45856
Cases < Test Value	11
Cases >= Test Value	15
Total Cases	26
Number of Runs	10
Z	-1.310
Asymp. Sig. (2-tailed)	.190

a. Median

4. Uji Signifikansi T (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.304	100.258		.063	.950
	ICG	60.077	47.671	.249	1.260	.220

a. Dependent Variable: pelayanan nasabah

5. Uji Koefisien Determinasi (*R-Square*)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.249[a]	.062	.023	125.77898

a. Predictors: (Constant), ICG

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id

Data *Islamic Corporate Goveranance* Pada Bank Umum Syariah (BUS)

NO.	Bank Umum Syariah	Tahun	
		2104	2015
1.	PT. Bank Aceh Syariah	2	2
2.	PT. Bank Muamalat	3	3
3.	PT. Bank Victoria Syariah	2	2
4.	PT. Bank BRI Syariah	2	2
5.	PT. Bank Jabar Banten Syariah	2	3
6.	PT. Bank BNI Syariah	2	2
7.	PT. Bank Syariah Mandiri	2	2
8.	PT. Bank Mega Syariah	2	2
9.	PT. Bank Panin Dubai Syariah	1	2
10.	PT. Bank Syariah Bukopin	2	2
11.	PT. BCA Syariah	1	1
12.	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	2	2
13.	PT. Maybank Syariah Indonesia	2	3

Data Pelayanan Nasabah Pada Bank Umum Syariah

NO.	Bank Umum Syariah	Tahun	
		2014	2015
1.	PT. Bank Aceh Syariah	29	34
2.	PT. Bank Muamalat	457	446
3.	PT. Bank Victoria Syariah	19	13
4.	PT. Bank BRI Syariah	674	675
5.	PT. Bank Jabar Banten Syariah	65	66
6.	PT. Bank BNI Syariah	299	317
7.	PT. Bank Syariah Mandiri	865	865
8.	PT. Bank Mega Syariah	298	78
9.	PT. Bank Panin Dubai Syariah	13	13
10.	PT. Bank Syariah Bukopin	76	74
11.	PT. BCA Syariah	45	49
12.	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	28	78
13.	PT. Maybank Syariah Indonesia	1	1

digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id • digilib.iain-jember.ac.id