

PENGARUH IMPLEMENTASI SYARIAH *GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH

(Studi Kasus Perbankan Syariah Yang Terdaftar Di Kota Malang)

Rukmiati Rumadan¹, Noor Shodiq Askandar², Moh. Amin³
rukmiatirumadan@gmail.com

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Malang

ABSTRACT

This research was conducted to analyze the effect of Sharia governance implementation on customer loyalty. The population in this study is all customers of Islamic Banks registered in the city of Malang. based on the sample criteria that have been established there are 7 Sharia Banks that are the research samples. Sampling in this study was carried out by giving questionnaires to then evaluate the answers of the respondents. The analytical method used in this study is Multiple Linear Regression with analysis using SPSS for Windows v20. based on the results of testing hypotheses that have been done, then the results of the study Simultaneously Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, Justice and Sharia Compliance affect the banking customer loyalty in the city of Malang. Partial test results show that Transparency has no effect on customer loyalty while Accountability, Responsibility, Independence, Justice and Sharia Compliance affect the banking customer Loyalty in the city of Malang.

Keyword: Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, Justice and Sharia Compliance, Customer Loyalty.

PENDAHULUAN

Memasuki abad ke-21 dan ditambah dengan adanya krisis global yang semakin memperburuk keadaan ekonomi dan membuat banyak perusahaan bangkrut, perusahaan dituntut untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau *good corporate governance* dalam pengelolaan perbankan khususnya bank syariah (Wahananto, 2009). Hal tersebut didukung dengan adanya Peraturan Bank Indonesia No. 8/14/PBI/2006 pasal 2 ayat (1) PBI dan pasal 34 ayat 1 Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah. Peraturan tersebut ditegaskan bahwa perbankan wajib melaksanakan prinsip-prinsip *corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas disetiap kegiatan usahanya (Purnamasari dan Darma 2015).

Krisis perbankan di Indonesia yang di mulai akhir tahun 1997 bukan semata-mata diakibatkan oleh krisis ekonomi, tetapi juga diakibatkan oleh belum dilaksanakan *good corporate governance* dan etika yang melandasinya. Hasil akhir dari berbagai kajian menunjukkan bahwa krisis yang di alami Indonesia disebabkan oleh 6 faktor salah satunya adalah tidak adanya *good corporate governance* di dalam pengelolaan perusahaan (Sutedi, 2012). Berdasarkan uraian

latar belakang diatas maka penelitian ini diberi judul “Pengaruh Implementasi Syariah *Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah”

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut: Bagaimana pengaruh Implementasi Syariah *Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah yang ada di Kota Malang?

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang membahas Pengaruh Implementasi Syariah *Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah dilakukan oleh Purnamasari dan Darma (2015) yang berjudul “Pengaruh Implementasi Syariah *Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah”. Objek penelitian ini adalah perbankan syariah yang ada di Yogyakarta. Pengumpulan data menggunakan metode *purposive* sampling pada pelanggan perbankan syariah di Yogyakarta. Sebanyak 102 responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Alat analisis yang digunakan adalah dengan SPSS 15.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan dan kepatuhan syariah memiliki efek positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi dan tidak memiliki efek positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Teori Persepsi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, persepsi diartikan sebagai tanggapan, penerimaan langsung dari suatu serapan, atau merupakan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Persepsi menurut manusia yang satu belum tentu sama dengan persepsi manusia yang lainnya. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengalaman, pengetahuan, serta sudut pandang yang berbeda. Persepsi juga mempunyai hubungan tentang pola pikir seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indera yang dimiliki, kemudian ditafsirkan. Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan suatu proses seseorang untuk mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya yang kemudian diinterpretasikan untuk membentuk sesuatu yang berarti (Purnamasari dan Darma, 2015).

Kinerja Keuangan Perbankan Syariah

Perbankan syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga, adalah lembaga keuangan/perbankan yang beroperasi dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-qur'an dan Hadits Nabi SAW. Dengan kata lain, bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.

Pada dasarnya tujuan dari pengukuran kinerja perbankan syariah tidaklah jauh berbeda dengan kinerja perusahaan pada umumnya. Pengukuran kinerja perusahaan dilakukan untuk melakukan perbaikan dan pengendalian atas kegiatan operasionalnya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Penilaian kinerja bank sangat penting untuk setiap *stakeholders* bank yaitu manajemen bank, nasabah, mitra bisnis dan pemerintah di dalam pasar keuangan yang kompetitif. Bank yang dapat selalu menjaga kinerja dengan baik terutama tingkat profitabilitas yang tinggi dan mampu membagikan deviden dengan baik serta prospek usahanya dapat selalu berkembang dan dapat memenuhi ketentuan *prudential banking regulation* dengan baik, maka ada kemungkinan nilai sahamnya dan jumlah dana pihak ketiga akan naik. Kenaikan nilai saham dan jumlah dana pihak ketiga ini merupakan salah satu indikator naiknya kepercayaan masyarakat kepada bank yang bersangkutan. (Klepper dan Love 2012)

Prinsip *Good Corporate Governance*

Menurut Zarkasyi (2008:113) Prinsip *good corporate governance* Sebagai lembaga intermediasi dan lembaga kepercayaan, dalam memaksimalkan kegiatan usahanya bank harus menganut prinsip keterbukaan (*transparency*), memiliki ukuran kinerja dari semua jajaran bank berdasarkan ukuran-ukuran yang konsisten dengan *corporat evaluate*, sasaran usaha dan strategi bank sebagai pencerminan akuntabilitas bank (*accountability*), berpegang pada *prudential banking practices* dan menjamin dilaksanakannya ketentuan yang berlaku sebagai wujud tanggung jawab bank (*responsibility*), objektif dan bebas dari tekanan pihak manapun dalam pengambilan keputusan (*independency*), serta senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh *stakeholders* berdasarkan asas kesetaraan dan kewajiban (*fairness*), dalam hubungan dengan prinsip tersebut bank perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

a. Keterbukaan (*transparency*)

Bank harus mengungkapkan informasi cara tepat waktu, memadai jelas, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh *stakeholders* sesuai dengan haknya. Prinsip keterbukaan yang dianut oleh bank tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan rahasia bank sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi. Kebijakan bank harus tertulis dan dikomunikasikan kepada pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) dan yang berhak memperoleh informasi tentang kebijakan tersebut.

b. Akuntabilitas (*Accountability*)

Bank harus menetapkan tanggung jawab yang jelas dari masing-masing organ organisasi yang selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan. Bank harus menyakini bahwa semua organ organisasi bank mempunyai kompetensi sesuai dengan tanggung jawab dan memahami perannya dalam pelaksanaan GCG. Bank harus memastikan terdapatnya *check and balance system* dalam pengelolaan bank. Bank harus memiliki ukuran kinerja dari semua jajaran bank berdasarkan ukuran-ukuran yang disepakati konsisten dengan nilai perusahaan (*corporate values*), sasaran usaha dan strategi bank serta memiliki *rewards and punishment system*.

c. Tanggung Jawab (*Responsibility*)

Untuk menjaga kelangsungan usaha, bank harus: (1) berpegang pada prinsip kehati-hatian (*prudential banking practices*) dan menjamin dilaksanakannya ketentuan yang berlaku; dan (2) Bank harus bertindak sebagai *good corporate citizen* (perusahaan yang baik) termaksud peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial.

d. Independensi (*Independency*)

Bank harus menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh *stakeholders* manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta bebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*). Bank dalam mengambil keputusan obyektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun.

e. Kewajaran (*Fairness*)

Bank harus senantiasa memperhatikan seluruh *stakeholders* berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran (*equal treatment*). Bank harus memberikan kesempatan kepada seluruh *stakeholders* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan bank serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

Prinsip-prinsip *Corporate Governance* menurut Bank Indonesia

Bank Indonesia melalui Surat Edaran kepada semua Bank Umum Konvensional di Indonesia No. 15/15/DPNP tanggal 29 April 2013 mengenai pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum antara lain mengatur pelaksanaan GCG pada industri perbankan harus senantiasa berlandaskan pada 5 (lima) prinsip dasar sebagai berikut.

1. Transparansi (*Transparency*), yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan.
2. Akuntabilitas (*Accountability*), yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggung jawaban orang bank sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.
3. Pertanggung jawab (*Responsibility*), yaitu kesesuaian pengelolaan bank dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip pengelolaan bank yang sehat.
4. Independensi (*Independency*), yaitu pengelolaan bank secara profesional tanpa pengaruh / tekanan dari pihak manapun, dan
5. Kewajaran (*Fairness*), yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Effendi, 2016:17).

METODOLOGI PENELITIAN

Menurut sugiyono (2012), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan

instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012: 7).

Menurut Sugiono (2011) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah yang ada di kota Malang, sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan *metode purposive sampling* dengan kriteria seseorang sebagai nasabah Bank Syariah yang ada di kota Malang.

Definisi Operasional Variabel

a. Transparansi

Transparansi adalah pengungkapan informasi untuk semua pihak yang berkepentingan untuk mengetahui dengan pasti apa yang telah dan akan terjadi dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan keterbukaan informasi baik yang materiil dan non materiil. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur transparansi adalah keterbukaan dan informasi yang relevan dengan skala likert 5 (lima) poin terdiri dari: Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Ragu-ragu (RG) dengan skor 3, Setuju (S) dengan skor 4, Sangat Setuju (SS) dengan skor 5 poin (Wardayati, 2011).

b. Akuntabilitas

Akuntabilitas Adalah kewajiban individu atau penguasa untuk mempertanggung jawabkan pengelolaan tugas dan kewenangan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur akuntabilitas adalah kejelasan fungsi dan penilaian dalam kinerja dan pengambilan keputusan dengan skala likert 5 poin terdiri dari: Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Ragu-ragu (RG) dengan skor 3, Setuju (S) dengan skor 4, Sangat Setuju (SS) dengan skor 5 poin (Wardayati, 2011).

c. Responsibilitas

Menurut Wardayati (2011) responsibilitas adalah keadaan dimana perusahaan harus patuh pada hukum yang berlaku dalam melaksanakan semua kegiatan perusahaan serta bertanggung jawab kepada semua pihak yang berkepentingan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur responsibilitas adalah taat pada peraturan indikator yang digunakan peduli dengan lingkungan serta masyarakat sekitar dengan skala likert 5 (lima) poin terdiri dari : Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Ragu-ragu (RG) dengan skor 3, Setuju (S) dengan skor 4, Sangat Setuju (SS) dengan skor 5.

d. Kemandirian

Menurut Umam (2011) menyatakan bahwa kemandirian adalah perbankan harus bersifat objektif serta bebas dari segala bentuk tekanan dalam setiap pengambilan keputusan ataupun tindakan agar hak dari setiap bagian yang ada di dalam bank dapat terpenuhi semua sesuai dengan semestinya. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur kemandirian adalah pengelolaan yang professional dan tanggung jawab serta independen tanpa campur tangan siapapun dengan skala likert 5 (lima) poin terdiri dari:

Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Ragu-ragu (RG) dengan skor 3, Setuju (S) dengan skor 4, Sangat Setuju (SS) dengan skor 5.

e. Keadilan

Keadilan merupakan perlakuan yang adil dan setara untuk memenuhi hak-hak *stakeholders* yang timbul karena perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur keadilan adalah keadilan dan kesetaraan dengan skala likert 5 (lima) poin terdiri dari : Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Ragu-ragu (RG) dengan skor 3, Setuju (S) dengan skor 4, Sangat Setuju (SS) dengan skor 5 (Junusi, 2012).

f. Syariah Compliance

Syariah *compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Syariah *compliance* bertujuan untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur syariah *compliance* adalah bebas riba dan gharar, bisnis yang halal, pengelolaan usaha yang amanah dengan skala likert 5 (lima) poin terdiri dari : Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Ragu-ragu (RG) dengan skor 3, Setuju (S) dengan skor 4, Sangat Setuju (SS) dengan skor 5 (Junusi, 2012).

g. Loyalitas Nasabah

Loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap bank dalam bentuk keputusan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas nasabah adalah *repeat*, *retention*, dan *referral* dengan skala likert 5 (lima) poin terdiri dari : Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1, Tidak Setuju (TS) dengan skor 2, Ragu-ragu (RG) dengan skor 3, Setuju (S) dengan skor 4, Sangat Setuju (SS) dengan skor 5 (Umam, 2011)

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Implementasi Syariah *Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah yang terdaftar di Kota Malang. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuesioner untuk kemudian dilakukan penilaian terhadap jawaban dari responden. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 140 responden yang memberikan jawaban melalui kuisisioner yang dibagikan terhadap 7 Perbankan Syariah yang ada di Kota Malang.

Hasil Pengujian Normalitas

Pengujian asumsi normalitas digunakan untuk mengetahui normal tidaknya data rasio likuiditas perusahaan. Pengujian normalitas dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* dengan kriteria pengujian apabila nilai probabilitas > *level of significance (alpha)* maka dinyatakan normal. Hasil pengujian asumsi normalitas dapat dilihat melalui tabel berikut:

		Transpa ransi	Akntabilitas	Responibilit as	Kemandir ian	Keadilan	SyrCompl iance	LoyalitasNsb
N		140	140	140	140	140	140	140
Normal Parameters(a,b)	Mean	10,700	10,692	10,642	10,800	10,585	10,76	21,421
	Std. Deviation	2,483	1,941	2,101	1,946	2,122	2,005	3,144
Most Extreme Differences	Absolute	,118	,104	,118	,177	,119	,124	,090
	Positive	,086	,104	,118	,095	,108	,084	,086
	Negative	-,118	-,100	-,116	-,177	-,119	-,124	-,090
Kolmogorov-Smirnov Z		1,391	1,227	1,399	,090	,006	,466	1,060
Asymp. Sig. (2-tailed)		,072	,098	,080	,120	,538	,927	,212

Berdasarkan tabel 4.5 hasil pengujian normalitas di atas diperoleh informasi bahwa data Transparansi menghasilkan statistic uji Kolmogorov Smirnov dengan nilai sebesar 1,391 dan probabilitas sebesar 0,072. Hal ini berarti probabilitas $>$ level of significance ($\alpha=5\%$) maka data Transparansi dinyatakan berdistribusi normal. Akuntabilitas menghasilkan statistic uji Kolmogorov Smirnov dengan nilai sebesar 1,227 dan probabilitas sebesar 0,098. Hal ini berarti probabilitas level of significance ($\alpha=5\%$) maka data Akuntabilitas dinyatakan berdistribusi normal. Responsibilitas menghasilkan statistic uji Kolmogorov Smirnov dengan nilai sebesar 1,399 dan probabilitas sebesar 0,080. Hal ini berarti probabilitas $>$ level of significance ($\alpha=5\%$) maka data Responsibilitas dinyatakan berdistribusi normal. Kemandirian menghasilkan statistic uji Kolmogorov Smirnov dengan nilai sebesar 0,090 dan probabilitas sebesar 0,120. Hal ini berarti probabilitas $>$ level of significance ($\alpha=5\%$) maka data Kemandirian dinyatakan berdistribusi normal. Keadilan menghasilkan statistic uji Kolmogorov Smirnov dengan nilai sebesar 0,006 dan probabilitas sebesar 0,538. Hal ini berarti probabilitas $>$ level of significance ($\alpha=5\%$) maka data Keadilan dinyatakan berdistribusi normal. Syariah *Compliance* menghasilkan statistic uji Kolmogorov Smirnov dengan nilai sebesar 0,466 dan probabilitas sebesar 0,927. Hal ini berarti probabilitas $>$ level of significance ($\alpha=5\%$) maka data Syariah Compliance dinyatakan berdistribusi normal. Loyalitas Nasabah menghasilkan statistic uji Kolmogorov Smirnov dengan nilai sebesar 1,060 dan probabilitas sebesar 0,212. Hal ini berarti probabilitas $>$ level of significance ($\alpha=5\%$) maka data Loyalitas Nasabah dinyatakan berdistribusi normal.

Pembahasan

Uji F (Uji Model)

Uji F (pengujian regresi secara simultan) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Jika nilai Signifikan $F > \alpha = 0,05$, maka H_0 di terima H_1 di tolak artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai Signifikan $F < \alpha = 0,05$ maka

H0 di Tolak H1 di terima artinya secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1266,211	6	211,035	260,067	,000(a)
	Residual	107,925	133	,811		
	Total	1374,136	139			

Tabel simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 260,067. dengan nilai Signifikansi $F < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Kemandirian, Keadilan dan Syariah *Compliance* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah dengan demikian hipotesis H1 diterima.

Koefisien Determinasi (Adjusted R2)

Nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan dengan nilai *R-square*. Nilai *R-square* dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (independen) dalam menerangkan variabel terikat (dependen).

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,960(a)	,921	,918	,900813	,921	260,067	6	133	,000

Dari tabel uji koefisien determinasi diketahui bahwa *adj R Square* sebesar 0,918. Hal ini berarti sebesar 91,8% Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Kemandirian, Keadilan dan Syariah *Compliance*. Sedangkan sisanya 9,2 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar model penelitian, seperti tanggung jawab, kepatuhan syariah dan *Islamic Corporate Governance*.

Uji parsial (t)

Uji parsial adalah dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara individu antara variabel independen terhadap variabel dependennya. berdasarkan hasil uji parsial maka didapatkan tabel sebagai berikut.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,710	,703		-1,010	,314		
	Transparansi	,046	,034	,037	1,354	,178	,808	1,237
	Akuntabilitas	1,502	,062	,927	24,081	,000	,398	2,512
	Responsibilitas	,894	,044	,598	20,136	,000	,671	1,491
	Kemandirian	,375	,046	,232	8,138	,000	,724	1,381
	Keadilan	-,270	,047	-,182	-5,759	,000	,591	1,693
	SyrCompliance	-,477	,065	-,305	-7,331	,000	,342	2,923

Berdasarkan hasil pengujian Maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$LN = -0,710 + 0,046 \text{ transp} + 1,502 \text{ akunt} + 0,894 \text{ respon} + 0,375 \text{ keman} \\ -0,270 \text{ Keadilan} - 0,477 \text{ syrcompr} + e$$

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh:

- Nilai t hitung variabel Transparansi sebesar 1,354 dengan nilai Beta 0,037 dan signifikansi sebesar 0,178. Karena $\text{sig. } t > 5\%$ ($0,178 > 0,050$), maka dapat disimpulkan bahwa Transparansi tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah maka H_0 diterima.
- Nilai t hitung variabel Akuntabilitas sebesar 24,081 dengan nilai Beta 0,927 dan signifikansi sebesar 0,000. Karena $\text{sig. } t < 5\%$ ($0,000 < 0,050$), maka dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah maka H_2 diterima. Nilai koefisien menunjukkan sebesar 1,502 (positif) yang artinya setiap kenaikan satu tingkat dari variabel Loyalitas Nasabah akan menaikkan sebesar 1,502 poin dari akuntabilitas. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Darma (2016) dan Hartatik (2016) yang menyatakan bahwa Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.
- Nilai t hitung variabel Responsibilitas sebesar 20,136 dengan nilai Beta 0,598 dan signifikansi sebesar 0,000. Karena $\text{sig. } t < 5\%$ ($0,000 < 0,050$), maka dapat disimpulkan bahwa Responsibilitas berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah maka H_2 diterima. Nilai koefisien menunjukkan sebesar 0,894 (positif) yang artinya setiap kenaikan satu tingkat dari variabel Loyalitas Nasabah akan menaikkan sebesar 0,894 poin dari Responsibilitas Penelitian tidak sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Darma (2015) yang

menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara Responsibilitas terhadap loyalitas Nasabah.

- d. Nilai t hitung variabel Kemandirian sebesar 8,138 dengan nilai Beta 0,232 dan signifikansi sebesar 0,000. Karena $\text{sig. } t < 5\%$ ($0,000 < 0,050$), maka dapat disimpulkan bahwa kemandirian berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah maka H2 diterima. Nilai koefisien menunjukkan sebesar 0,375 (positif) yang artinya setiap kenaikan satu tingkat dari variabel Loyalitas Nasabah akan menaikkan sebesar 0,894 poin dari Kemandirian Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kemampuan manajemen dalam mengambil keputusan dan mempertahankan nilai nilai hukum islam dalam kegiatan perbankan Syariah akan menambah keyakinan terhadap nasabah bahwa Dana yang mereka tempatkan akan aman dan terlindungi dari transaksi yang tidak sesuai dengan nilai nilai agama islam Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Darma (2015)
- e. Nilai t hitung variabel Keadilan sebesar -5,759 dengan nilai Beta -0,182 dan signifikansi sebesar 0,000. Karena $\text{sig. } t < 5\%$ ($0,000 < 0,050$), maka dapat disimpulkan bahwa Keadilan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah maka H2 diterima. Nilai koefisien menunjukkan sebesar -0,270 (Negatif) yang artinya setiap kenaikan satu tingkat dari variabel Loyalitas Nasabah akan menurunkan sebesar 0,270 poin dari Keadilan. Perlakuan yang ramah terhadap nasabah akan membuat nasabah merasa nyaman. Selain itu kinerja manajemen yang bagus tanpa intervensi dari pihak lain akan membuat loyalitas nasabah semakin bertambah hal ini ditunjukkan pengambilan keputusan yang tepat serta penyampaian informasi tentang program program baru yang menarik dari nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Hartatik (2016)
- f. Nilai t hitung variabel Syariah *Compliance* sebesar -7,331 dengan nilai Beta 0,305 dan signifikansi sebesar 0,000. Karena $\text{sig. } t < 5\%$ ($0,000 < 0,050$), maka dapat disimpulkan bahwa Syariah *Compliance* berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah maka H2 diterima. Nilai koefisien menunjukkan sebesar -0,477 (Negatif) yang artinya setiap kenaikan satu tingkat dari variabel Loyalitas Nasabah akan menurunkan sebesar 0,477 poin dari Syariah *Compliance* Sehingga syariah governance adalah suatu sistem, peraturan, dan proses yang digunakan untuk mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perbankan Islam serta memonitoring, mengatur, dan mendorong kinerjanya secara efisien agar menghasilkan nilai tambah yang berkesinambungan bagi stakeholders dalam jangka panjang yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Asyrafunnisa (2016)

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Pengaruh Implementasi Syariah *Governance* terhadap Loyalitas Nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah yang terdaftar di kota Malang. berdasarkan kriteria sampel yang telah ditetapkan terdapat 7 Perbankan Syariah yang menjadi sampel penelitian. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan kuisioner untuk kemudian dilakukan penilaian terhadap jawaban dari responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda dengan analisis menggunakan *SPSS for Windows v20*. berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Secara simultan Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Kemandirian, Keadilan dan Syariah Compliance Berpengaruh terhadap Loyalitas nasabah.
2. Secara parsial Akuntabilitas, Responsibilias, Kemandirian, Keadilan, Syariah *Compliance* Berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Saran

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah luas populasi penelitian seperti Perbankan syariah yang terdaftar di BEI untuk hasil yang lebih baik dan perbaikan hasil penelitian berikutnya
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah sampel penelitian diantaranya kepatuhan dan *Islamic Corporate governance* untuk hasil penelitian yang lebih baik
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah variabel yang bersifat sekunder berupa laporan keuangan Perbankan Syariah dengan tujuan untuk mengetahui kinerja keuanganya.

DAFTAR PUSTAKA

- Asyrafunnisa.2016. *Pengaruh Penerapan Islamic Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada BNI Syariah Cabang Makassar)*. Skripsi Universitas Hasanudin Makassar.
- Hartatik, Sri. 2016. *Pengaruh Implementasi Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Yogyakarta*. Skripsi Thesis, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Janusi, R. 2012. *Implementasi Syariah Governance serta Implikasinya Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah*. Paper di Presentasikan di AICIS Surabaya.

- Janusi, R. *Pengaruh Atribut Produk Islam Komitmen Agama Kualitas Jasa dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Pada Bank Muamalah Kota Semarang)*. Paper di Publikasikan Pada Acara The 90th Annual Conference On Islamic Studies (ACIS), Surakarta 2009.
- Klepper, Leora F. And I. Love, 2012, *Corporate Governance, Investor Protection and Performance in Emerging Markes*, World Bank Working Paper.
- Sugiono, Arif. (2009). *Manajemen Keuangan untuk Praktisi Keuangan*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Sugiyono, 2010, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.
- Sugyono. 2011. *Metodepenelitian kuantitatif, kalitatif dan R & D*. Bandung:Alfabeta.
- Purnama Sari Intan dan Darma, Emile Satya. 2015 *Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah*.vol.16,no,1 januari 2015.
- Umam, M. 2011. *Pengaruh penerapan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (studi pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)*. Skripsi, Inditut Agama Islam Negeri Walisongo.
- Zarkasyi, Wahyudin Mohammad. 2008 *Good Corporate Governance pada badan usaha manufaktur, perbankan, dan jasa keuangan lainnya*. Alfabeta, cv.
- Rukmiati Rumadan¹** adalah alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang
- Noor Shodiq Askandar²** adalah Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang
- Moh. Amin³** adalah Dosen Tetap Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang