
PENERAPAN SYARIAH GOVERNANCE DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN PENGUJIAN MODEL SEM (Studi Empiris Pada Perbankan Syariah di Yogyakarta)

Amalina Nur Arifah^{1*}, Juwita Andriani², Khairina Eka Setyaputri³

^{1,2,3} Universitas Siber Muhammadiyah, Yogyakarta, Indonesia

*Email korespondensi: amalinanurarifah@sibermu.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Diterima: Juli 2023 Direvisi: Juli 2023 Disetujui: Juli 2023	Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh implementasi <i>syariah governance</i> dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Objek dalam penelitian ini adalah perbankan syariah di Yogyakarta. Pengumpulan data menggunakan metode <i>purposive sampling</i> pada nasabah perbankan syariah di Yogyakarta. Sebanyak 215 responden digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini. Alat analisis yang digunakan adalah analisis dengan program AMOS 22.0 Model Persamaan Struktural. Pengujian kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji konfirmatori faktor analisis dan <i>second order</i> model sedangkan pengujian hipotesis menggunakan metode analisis model struktural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel <i>syariah governance</i> berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, akan tetapi variabel <i>syariah governance</i> berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.
Kata Kunci: Syariah Governance, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah, Perbankan Syariah	

Copyright © 2023 Amalina Nur Arifah, Juwita Andriani, Khairina Eka Setyaputri

DOI: <https://doi.org/10.60036/jbm.v3i3.141>

PENDAHULUAN

Krisis global yang terjadi pada abad ke-21 membuat semakin buruknya keadaan ekonomi dan membuat banyak perusahaan mengalami kebangkrutan, sehingga perusahaan dituntut untuk menerapkan tata kelola perusahaan yang baik atau *good corporate governance* dalam pengelolaan perbankan khususnya bank syariah (Wahananto, 2009). Adanya Peraturan Bank Indonesia No. 8/14/PBI/2006 Pasal 2 ayat (1) PBI dan juga tercantum dalam pasal 34 ayat 1 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang mendukung diterapkannya *good corporate governance* pada sebuah perbankan. Di dalam peraturan tersebut menjelaskan bahwa perbankan diharuskan melaksanakan prinsip-prinsip *corporate governance* yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, kemandirian, dan kewajiban disetiap kegiatan usahanya.

Transparansi merupakan suatu keterbukaan dalam melakukan setiap proses dan tahapan kegiatan di dalam perusahaan. Transparansi dilakukan dengan cara membuat laporan keuangan dengan menyajikan secara terbuka, akurat dan tepat

waktu, kemudahan mengakses informasi layanan, penyampaian informasi yang jelas, dan informasi terkait transaksi atau kontrak dengan pihak lain yang mempunyai hubungan atau berkedudukan istimewa, struktur kepemilikan, sampai kepada penyajian informasi tentang kemungkinan resiko yang dihadapi organisasi. Dengan adanya transparansi ini dapat mendongkrak pengungkapan informasi serta keadaan yang sebenarnya terjadi, sehingga *stakeholder* dapat mengukur dan mengantisipasi hal-hal yang menyangkut pada kegiatan bank.

Akuntabilitas dapat diartikan sebagai kewajiban bank untuk memberikan jawaban atau keterangan mengenai kinerja serta tindakan pimpinan organisasi kepada *stakeholder*. Penerapan akuntabilitas ini sebuah bank dituntut untuk mengungkapkan informasi secara akurat, lengkap dalam memaparkan layanan, dan kebijakan yang diambil harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan diharapkan hal ini dapat memberikan manfaat lebih bagi *stakeholder*.

Pertanggungjawaban diartikan sebagai kesesuaian dalam melakukan pengelolaan bank terhadap peraturan yang ada dalam perundang-undangan yang masih berlaku. Pada prinsip pertanggungjawab ini yang dimaksud sebagai kebijakan yang sudah diambil dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*. Pertanggungjawaban yang dilakukan sebuah bank merupakan bentuk dari kepedulian perbankan kepada masyarakat dan lingkungan yang dapat berdampak pada pemberian penilaian yang baik dari nasabah terhadap sebuah bank. Perbankan yang telah sesuai prosedur dalam menjalankan usahanya serta tidak mempunyai pelanggaran akan membuat nasabah aman dan percaya dalam melakukan segala bentuk transaksi.

Kemandirian merupakan keadaan dimana suatu perusahaan yang dikelola dengan independen dan profesional tanpa adanya pengaruh dan tekanan dari pihak manapun. Bank harus melindungi semua kepentingan *stakeholder* agar dapat terpenuhi haknya. Perbankan harus menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh *stakeholder* manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta bebas dari benturan kepentingan, sehingga bank dapat melindungi semua kepentingan *stakeholder* agar dapat terpenuhi dengan baik. Bank dalam mengambil keputusan harus obyektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun.

Keadilan merupakan kesetaraan dan keadilan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* yang timbul atas dasar peraturan dan keadilan yang berlaku. Keadilan dimaksud di sini merupakan perlakuan yang sama pada *stakeholder* yang sesuai dengan kriteria dan proposisi yang seharusnya (Wahananto, 2009).

Syariah compliance merupakan dasar penting sebagai pengembangan bank syariah. Hal inilah yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional. Hasil pokok yang dilakukan oleh Bank Indonesia menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan jasa perbankan syariah cenderung akan berhenti menjadi nasabah dikarenakan faktor keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Secara implisit hal ini menunjukkan bahwa selama ini praktik perbankan syariah masih kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah akan berdampak pada loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah (Wardayati, 2011).

Penerapan *syariah compliance* di perbankan syariah bertujuan untuk mengurangi praktik maysir, gharar, riba, dan semua transaksi yang tidak sesuai

dengan prinsip syariah. Dengan adanya penerapan *syariah compliance* akan menuntut perbankan untuk menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal serta menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah dijalankan dengan baik seperti dalam hal pengelolaan zakat, infaq dan shodaqoh.

Adanya peningkatan perkembangan bank syariah di Indonesia membuat perbankan diharuskan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholder*, khususnya nasabah. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah dijadikan indikator keberhasilan perkembangan bank syariah. Karena adanya loyalitas tersebut maka membuat nasabah enggan untuk menggunakan jasa keuangan yang lain. Sehingga hal ini akan memberikan dampak yang positif terhadap keberlangsungan kegiatan perbankan syariah yang diharapkan akan terus berkembang. Dengan adanya loyalitas nasabah maka memiliki peran penting bagi sebuah bank karena dapat meningkatkan kinerja keuangan serta mempertahankan kelangsungan hidup perbankan dalam jangka panjang.

Perbankan syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan yaitu untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali pada masyarakat lain dalam bentuk pembiayaan. Perbankan merupakan institusi yang eksistensinya bergantung dengan adanya kepercayaan dari masyarakat yang merupakan hal yang sangat esensial. Adanya sebuah kepercayaan akan membuat nasabah menjadi loyal kepada bank tersebut.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di perbankan syariah Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan dengan kriteria tertentu, yaitu: (1) Nasabah Bank Syariah di Yogyakarta, (2) Pada saat mengisi kuisisioner masih menjadi atau sebagai nasabah Bank Syariah.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuisisioner secara langsung kepada nasabah perbankan umum syariah yang menjadi sampel dalam penelitian. Metode yang digunakan adalah metode survey diambil, metode ini berupa survey yang pertanyaannya dalam bentuk kuisisioner diberikan kepada masing-masing subjek penelitian dan hasilnya diambil sendiri oleh peneliti.

Kuisisioner dalam penelitian ini merupakan replikasi dari kuesioner penelitian sebelumnya oleh Wirawan (2012) yaitu variabel kepercayaan sedangkan variabel syariah governance dan loyalitas nasabah replika Purnamasari (2014).

Analisis data dalam penelitian ini terdiri dari statistik deskriptif untuk mengetahui implementasi *syariah governance*, pengujian hipotesis untuk menguji pengaruh implementasi *syariah governance* dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada perbankan syariah dengan menggunakan *Structure Equation Model (SEM)*.

Teknik analisis model persamaan struktural 7 langkah (Ghozali, 2014): Langkah 1: Pengembangan model secara teoritis, Langkah 2 dan 3: Menyusun diagram jalur dan persamaan struktural, Langkah 4: Memilih jenis matrik input dan estimasi model yang diusulkan, Langkah 5: Menilai identifikasi model struktural, Langkah 6: Menilai Kriteria *Goodness of Fit*, Langkah 7: Interpretasi dan modifikasi model.

HASIL DAN PEMBAHASAN

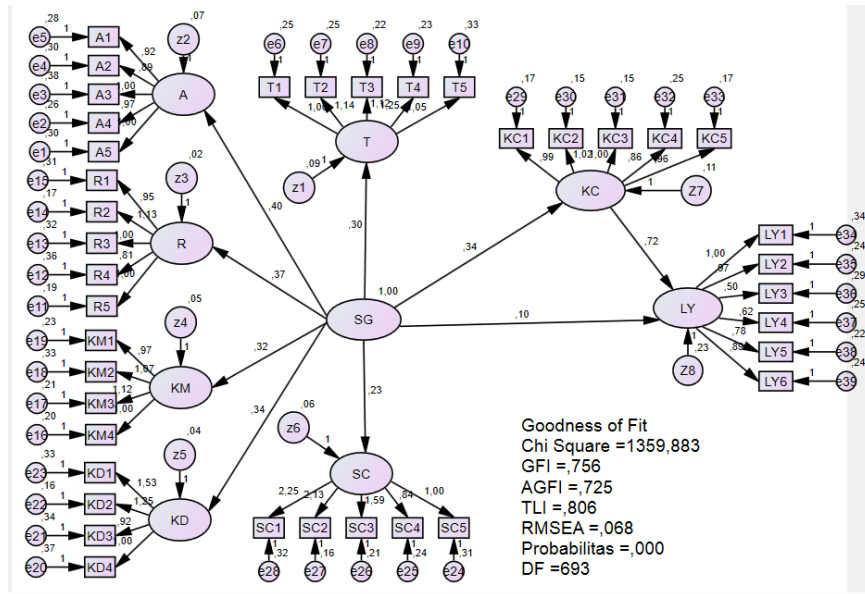
Gambaran Umum Obyek Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian survei yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden penelitian diminta persepsinya tentang loyalitas nasabah perbankan syariah dengan mengisi kuisisioner. Responden penelitian adalah nasabah bank yang menjadi nasabah perbankan syariah di Yogyakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 250 orang responden, oleh karena itu kuisisioner yang disebarkan sebanyak 250 buah. Kuisisioner diberikan kepada nasabah yang masih aktif melakukan transaksi di perbankan syariah, dari 250 kuisisioner yang dapat diolah sebanyak 215 kuisisioner, sisanya 35 kuisisioner tidak dapat diolah dikarenakan kuisisioner tidak kembali kepada peneliti (responden rate 86%).

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	86	40%
	Perempuan	129	60%
Umur	17-25 tahun	122	56,74%
	26-35 tahun	39	18,14%
	36-45 tahun	28	13,02%
	>45 tahun	26	12,10%
Pendidikan	SD	1	0,47%
	SMA	92	42,79%
	D3	10	4,65%
	S1	94	43,72%
	S2	18	8,37%
Pekerjaan	PNS	36	16,74%
	Pegawai Swasta	53	24,65%
	Mahasiswa/Pelajar	101	46,98%
	Wiraswasta	17	7,91%
	Lainnya	8	3,72%
Nasabah	Bank Syariah Mandiri	105	48,84%
	Bank Muamalat Indonesia	17	7,91%
	BNI Syariah	37	17,21%
	BRI Syariah	29	13,49%
	BPD Syariah	27	12,55%

Hasil Penelitian



Gambar 1

Model Struktural

Sumber: Data Primer diolah tahun 2023, AMOS 22.0

Tabel 2

Goodness of Fit: Model Struktural

GoF Index	Cut off	Nilai pada penelitian	Keterangan
Chi square	Semakin kecil semakin baik	1359,883	
Probabilitas	>0.05	0,000	Rendah
GFI	>0.9	0,756	Rendah
AGFI	>0.9	0,725	Rendah
TLI	>0.9	0,806	Moderat
RMSEA	<0.08	0,068	Tinggi

Sumber: Data Primer sudah diolah tahun 2023, AMOS 22.0

Dapat dilihat pada gambar dan tabel bahwa model tersebut tidak fit maka tahap selanjutnya adalah melihat pada output mahalanobisnya seperti tabel dibawah ini untuk menghapus beberapa data agar di dapatkan model yang fit.

Tabel 3

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance)

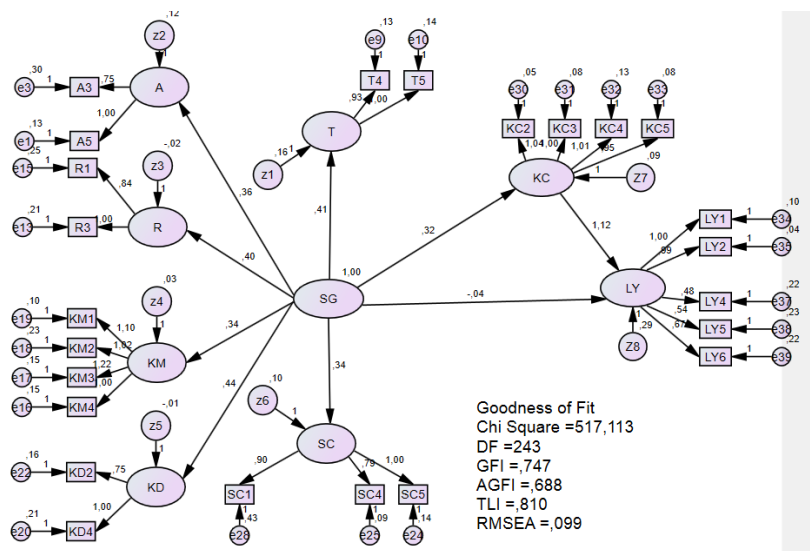
Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
205	94,885	,000	,000
188	91,650	,000	,000
48	90,881	,000	,000
199	89,871	,000	,000
70	80,292	,000	,000
98	79,692	,000	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
36	75,473	,000	,000
178	73,923	,001	,000
9	66,038	,004	,000
99	65,978	,004	,000
105	65,850	,005	,000
160	65,574	,005	,000
4	65,252	,005	,000
194	64,944	,006	,000
93	64,398	,006	,000
153	64,116	,007	,000
33	63,780	,007	,000
65	62,910	,009	,000
170	62,861	,009	,000
200	62,574	,010	,000
92	59,437	,019	,000
97	59,274	,020	,000
39	59,008	,021	,000
147	58,867	,021	,000
78	58,465	,023	,000
15	57,666	,027	,000
136	57,119	,031	,000
17	56,775	,033	,000
37	56,397	,035	,000
8	56,308	,036	,000
32	56,124	,037	,000
164	56,011	,038	,000
2	55,522	,042	,000
107	55,384	,043	,000
165	55,293	,044	,000
61	55,221	,044	,000
6	55,119	,045	,000
85	54,886	,047	,000
152	54,299	,053	,000
62	53,486	,061	,000
122	52,184	,077	,000
193	51,787	,083	,000
195	51,687	,084	,000
130	50,895	,096	,000
208	50,870	,097	,000

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
83	50,599	,101	,000
169	50,326	,106	,000
135	50,069	,110	,000
129	49,682	,117	,000
151	49,626	,118	,000
191	49,576	,119	,000
186	49,352	,124	,000
38	49,283	,125	,000
149	49,086	,129	,000
11	48,754	,136	,000
19	48,331	,145	,000
190	48,027	,152	,000
150	47,584	,163	,000
211	47,495	,165	,000
73	47,476	,165	,000
59	47,450	,166	,000
27	47,420	,167	,000
31	47,372	,168	,000
42	47,213	,172	,000
14	47,101	,175	,000
123	46,985	,178	,000
72	46,971	,178	,000
185	46,947	,179	,000
51	46,390	,194	,000
145	46,214	,199	,000
96	45,893	,208	,000
119	45,297	,226	,000
140	44,674	,246	,001
28	44,601	,248	,001
20	44,564	,249	,000
56	43,984	,269	,002
108	43,759	,277	,003
87	43,758	,277	,002
3	43,680	,279	,002
167	42,937	,306	,014
30	42,910	,307	,011
179	42,663	,317	,016
157	42,582	,320	,014
183	42,519	,322	,012

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
77	42,302	,330	,016
63	42,122	,337	,020
120	41,523	,361	,072
49	41,158	,376	,125
131	41,142	,377	,102
68	40,822	,390	,157
162	40,764	,393	,141
55	40,560	,401	,170
104	40,324	,412	,214
34	40,086	,422	,265
26	40,028	,424	,244
90	39,942	,428	,235
184	39,442	,450	,416
5	39,242	,459	,464
86	39,147	,463	,458
84	38,825	,478	,571

Tabel diatas menunjukkan evaluasi outlier data yang telah diproses. Deteksi terhadap *multivariate outliers* dilakukan dengan memperhatikan nilai *mahalanobis distance*. Kriteria yang digunakan bila terdapat data yang nilainya < 0,01 yang terletak pada P₁ dan P₂ maka data tersebut dihapus (*outlier*). Menghapus seluruh item yang diberi warna agar didapatkan hasil model yang fit.



Gambar 2
Uji Model dengan Interpretasi Pengurangan Indikator

Gambar 2 merupakan hasil dari penghapusan beberapa data dan indikator. Pengujian model *fit* dilakukan dengan melihat nilai GFI, AGFI, dan PGFI. Hasil pengujian model diperoleh nilai GFI (0,781), AGFI (0,731), PGFI (0,632), karena batas

cut off minimum adalah $> 0,9$, hal ini menunjukkan bahwa model yang diajukan kurang fit.

Hasil pengujian *goodness of fit* model secara keseluruhan bahwa terdapat indikator pengujian yang tidak fit, tetapi banyak indikator yang menunjukkan bahwa model tersebut fit. Namun secara keseluruhan dapat dilakukan bahwa model yang diajukan memiliki *goodness of fit* cukup baik.

Tabel 4
Assessment of normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	Kurtosis	c.r.
LY6	2,000	5,000	-,284	-1,249	-,097	-,214
LY5	2,000	5,000	-,308	-1,356	,045	,098
LY4	2,000	5,000	-,076	-,333	-,307	-,675
LY2	2,000	5,000	,084	,369	-,286	-,629
LY1	2,000	5,000	-,072	-,315	-,444	-,976
KC5	3,000	5,000	-,195	-,856	,649	1,426
KC4	2,000	5,000	-,226	-,995	,054	,118
KC3	3,000	5,000	-,108	-,474	,473	1,041
KC2	3,000	5,000	-,271	-1,191	,433	,953
SC1	1,000	5,000	-,327	-1,439	,164	,361
SC4	3,000	5,000	-,070	-,308	1,289	2,833
SC5	3,000	5,000	,188	,825	-,564	-1,240
KD2	3,000	5,000	-,259	-1,138	-,188	-,414
KD4	2,000	5,000	,091	,399	-,377	-,828
KM1	3,000	5,000	-,206	-,906	-,097	-,213
KM2	2,000	5,000	,391	1,720	-,475	-1,044
KM3	3,000	5,000	,357	1,571	-,668	-1,468
KM4	2,000	5,000	-,400	-1,757	,745	1,637
R1	2,000	5,000	-,169	-,744	,126	,278
R3	2,000	5,000	-,378	-1,660	,425	,934
T5	2,000	5,000	,032	,143	-,259	-,569
T4	2,000	5,000	-,275	-1,211	,153	,337
A3	2,000	5,000	-,337	-1,481	,042	,092
A5	3,000	5,000	,132	,579	-,518	-1,140
Multivariate					16,011	2,509

Sumber: Data Primer sudah diolah tahun 2023

Evaluasi normalitas data yaitu dengan kriteria critical ratio skewness value semua indikator menunjukkan distribusi normal karena nilainya $< 2,58$, dan untuk uji normalitas multivariate data diatas memberikan nilai cr $2,509 < 2,58$. Jadi dapat disimpulkan secara multivariate berdistribusi normal.

Tabel 5
Regression Weights: Full Model

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KC	<---	SG	,317	,043	7,300	***	par_23
T	<---	SG	,406	,061	6,661	***	par_10
SC	<---	SG	,343	,052	6,563	***	par_11
KD	<---	SG	,442	,054	8,200	***	par_12
KM	<---	SG	,337	,047	7,099	***	par_13
R	<---	SG	,403	,051	7,833	***	par_14
A	<---	SG	,364	,056	6,516	***	par_15
LY	<---	SG	-,035	,096	-,366	,714	par_24
LY	<---	KC	1,118	,234	4,768	***	par_25
A5	<---	A	1,000				
A3	<---	A	,746	,167	4,471	***	par_1
T4	<---	T	,931	,124	7,520	***	par_2
T5	<---	T	1,000				
R3	<---	R	1,000				
R1	<---	R	,838	,158	5,312	***	par_3
KM4	<---	KM	1,000				
KM3	<---	KM	1,220	,169	7,211	***	par_4
KM2	<---	KM	1,018	,170	5,994	***	par_5
KM1	<---	KM	1,098	,147	7,488	***	par_6
KD4	<---	KD	1,000				
KD2	<---	KD	,750	,120	6,252	***	par_7
SC5	<---	SC	1,000				
SC4	<---	SC	,789	,115	6,859	***	par_8
SC1	<---	SC	,903	,168	5,369	***	par_9
KC2	<---	KC	1,039	,084	12,425	***	par_16
KC3	<---	KC	1,000				
KC4	<---	KC	1,012	,108	9,403	***	par_17
KC5	<---	KC	,954	,092	10,314	***	par_18
LY1	<---	LY	1,000				
LY2	<---	LY	,995	,052	19,213	***	par_19
LY4	<---	LY	,478	,067	7,133	***	par_20
LY5	<---	LY	,538	,070	7,713	***	par_21
LY6	<---	LY	,671	,070	9,544	***	par_22

Sumber: Data Primer sudah diolah tahun 2023, AMOS 22.0

Nilai signifikansi dapat dilihat dari tabel *regression weights* seperti yang ditunjukkan pada tabel diatas. Nilai P (probabilitas) pada masing-masing indikator menunjukkan sangat signifikan yaitu dengan nilai 0,001(***), terdapat beberapa indikator nilainya 0,005. Kriteria signifikansi adalah nilai $p < 0,05$. Namun terdapat

satu konstruk *syariah governance* ke loyalitas nasabah yang tidak berpengaruh signifikan dengan nilai $0,714 > 0,05$.

Tabel 6
Standardized Regression Weights: Full Model

			Estimate
KC	<---	SG	,726
T	<---	SG	,712
SC	<---	SG	,730
KD	<---	SG	1,021
KM	<---	SG	,885
R	<---	SG	1,076
A	<---	SG	,726
LY	<---	SG	-,049
LY	<---	KC	,685
A5	<---	A	,809
A3	<---	A	,565
T4	<---	T	,823
T5	<---	T	,838
R3	<---	R	,632
R1	<---	R	,532
KM4	<---	KM	,697
KM3	<---	KM	,767
KM2	<---	KM	,625
KM1	<---	KM	,800
KD4	<---	KD	,691
KD2	<---	KD	,631
SC5	<---	SC	,780
SC4	<---	SC	,771
SC1	<---	SC	,543
KC2	<---	KC	,905
KC3	<---	KC	,833
KC4	<---	KC	,775
KC5	<---	KC	,826
LY1	<---	LY	,915
LY2	<---	LY	,965
LY4	<---	LY	,587
LY5	<---	LY	,624
LY6	<---	LY	,713

Sumber: Data Primer sudah diolah tahun 2023, AMOS 22.0

Dari hasil output koefisien parameter jelas bahwa dua hipotesis diterima dan satu hipotesis ditolak. Hubungan konstruk *Syariah Governance* terhadap Kepercayaan

positif signifikan dengan *standardized* koefisien parameter sebesar 0,726 (H_1). Hubungan konstruk Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah positif signifikan dengan *standardized* koefisien parameter sebesar 0,685 (H_2). Hubungan konstruk *Syariah Governance* terhadap Loyalitas Nasabah tidak berpengaruh signifikan dengan *standardized* koefisien parameter sebesar -0,049 (H_3).

Pembahasan

Hubungan *Syariah Governance* Terhadap Kepercayaan

Pelaksanaan *syariah governance* pada industri perbankan syariah yang sudah berlandaskan kepada enam prinsip dasar, transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), Kemandirian (*independen*), keadilan (*fairness*) dan kepatuhan syariah (*syariah compliance*) merupakan indikator yang paling berpengaruh dalam implementasi *syariah governance* sehingga dalam penerapannya para pengelola, bank syariah harus benar-benar merujuk kepada kepatuhan pada prinsip-prinsip dan nilai-nilai syariah.

Timbulnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya penerapan prinsip syariah dalam melakukan transaksi keuangan dan non keuangan membuat perbankan harus menerapkan *syariah compliance* dalam setiap unit usahanya. *Syariah governance* menjadi keharusan bagi perbankan syariah dalam upaya memperbaiki reputasi dan kepercayaan pada perbankan syariah, serta melindungi kepentingan *stakeholder* dalam rangka membangun pencitraan sistem perbankan yang sehat.

Transparansi yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabahnya dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan informasi yang jelas dan relevan kepada nasabah. Perbankan syariah mampu memberikan informasi secara transparan akan pelayanan produk atau jasa yang jelas dan bertanggungjawab atas kewenangan yang diberikan nasabah.

Ketaatan pada peraturan yang berlaku secara bertanggungjawab pada seluruh kewenangan atas layanan yang diberikan serta peduli pada lingkungan di sekitarnya. Bank syariah harus mampu melakukan aktivitas usahanya dengan profesional, bebas dari segala tekanan dari pihak manapun. Tanggung jawab tersebut akan diwujudkan dengan melindungi kepentingan nasabah sehingga membuat nasabah merasa aman, nyaman dan terlindungi.

Perlakuan bank syariah yang melindungi kepentingan nasabah dengan memperlakukan nasabah secara sama dan adil dalam memenuhi hak-hak nasabah membuat nasabah yakin akan adanya persamaan perlakuan yang dilakukan bank syariah. Tidak hanya itu adanya kesempatan yang diberikan bank syariah kepada nasabah untuk memberikan masukan ataupun kritikan serta menindak lanjuti keluhan nasabah membuat loyalitas nasabah menjadi meningkat

Penerapan konsep *syariah governance* yang baik akan menyajikan keterbukaan informasi bagi nasabah, informasi dapat berupa kejelasan pelayanan, diharapkan nasabah memiliki kesetaraan haknya, sehingga dipastikan bank syariah menerapkan sesuai aturan prinsip syariah. Bank syariah memiliki pertanggungjawaban yang dapat terpenuhi maka akan timbul kepercayaan nasabah yang diwujudkan dengan tingginya tingkat kepercayaan nasabah pada bank syariah. Hal tersebut didukung

oleh penelitian Junusi (2013) yang menemukan adanya implementasi syariah governance berpengaruh signifikan terhadap reputasi dan kepercayaan.

Syariah compliance yang memenuhi kriteria dalam praktik perbankan syariah akan membuat nasabah semakin yakin dan mantap melakukan transaksi, nasabah akan loyal terhadap bank syariah apabila seluruh komponen *corporate governance* terpenuhi ditambah dengan pemenuhan asumsi bahwa transaksi tersebut sesuai dengan syariat islam.

Hasil Pengujian (H_1) menunjukkan bahwa *Syariah Governance* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh melalui *regression weight* pada nilai probabilitas dengan taraf signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan arah hipotesis menunjukkan positif dilihat dari nilai *standardized* sebesar 0,726 dengan demikian hipotesis diterima. Pengujian ini secara statistik membuktikan variabel *syariah governance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan nasabah perbankan syariah.

Hubungan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah

Kepercayaan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun hubungan kemitraan antar nasabah. Tanpa adanya kepercayaan, suatu hubungan kerjasama tidak mungkin mampu bertahan dalam jangka waktu lama. Kepercayaan timbul sebagai hasil dari kehandalan dan integritas mitra yang ditunjukkan melalui berbagai sikap seperti konsistensi, kompeten, adil, bertanggungjawab, suka menolong dan memiliki kepedulian. Nasabah yang mempunyai kepercayaan tinggi akan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap bank lain.

Faktor utama nasabah mempertahankan hubungannya atau tetap loyal pada bank syariah adalah ketaatan mereka terhadap prinsip-prinsip syariah. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat islam.

Bank yang sudah menerapkan *syariah governance* berarti dapat merasakan puas pada diri nasabah di saat segala pemenuhan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi. Nasabah mendapat kinerja dan manfaat yang sama atau bahkan diatas harapan mereka, maka pelanggan akan merasa puas dan hasilnya para pelanggan akan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi. Hal ini didukung penelitian Maharsi (2006), Riana (2008), Siswoyo (2013) yang menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil Pengujian (H_2) menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh melalui *regression weight* pada nilai probabilitas dengan taraf signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 dan arah hipotesis menunjukkan positif dilihat dari nilai *standardized* sebesar 0,685 dengan demikian hipotesis diterima. Pengujian ini secara statistik membuktikan variabel kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah.

Hubungan Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah

Bank syariah yang taat pada peraturan yang berlaku, bertanggungjawab pada layanan yang diberikan, tidak melakukan tindakan yang merugikan nasabah, serta peduli pada lingkungan menjadi salah satu pertimbangan nasabah untuk tetap loyal kepada bank syariah.

Pada sisi pandang sebuah bank, terpenuhinya prinsip *syariah governance* pada sebuah perbankan syariah diharapkan mampu membuat seluruh nasabah menjadi puas dan loyal kepada bank tersebut, tetapi berbeda dengan sisi pandang seorang nasabah yang sebaian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah sering dipertanyakan oleh para nasabah. Secara implisit hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah, hal tersebut yang membuat rendahnya loyalitas nasabah pada bank syariah.

Bank syariah yang melakukan aktivitas usahanya dengan kurang profesional, mendapat tekanan dari berbagai macam pihak, serta tidak mampu melindungi kepentingan nasabah akan membuat nasabah merasa kurang aman dan tidak terlindungi. Sehingga nasabah tidak akan loyal terhadap bank syariah.

Hal ini berlawanan dengan beberapa penelitian Umam (2011), Jumaizi (2011), Wardayati (2012) dan Purnamasari (2014) yang menyatakan bahwa *syariah governance* berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Akan tetapi dalam penelitian ini menyatakan bahwa *syariah governance* tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil Pengujian (H_3) menunjukkan bahwa *syariah governance* tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh melalui *regression weight* pada nilai probabilitas dengan taraf signifikansi sebesar 0,714 lebih besar dari 0,05 (tidak signifikan) dan arah hipotesis menunjukkan positif dilihat dari nilai *standardized* sebesar -0,049 dengan demikian hipotesis ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan variabel *syariah governance* tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah perbankan syariah.

SIMPULAN

Simpulan

Setelah melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh implementasi *syariah governance* dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dengan pengujian terhadap 215 responden yaitu nasabah perbankan syariah di Yogyakarta, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Syariah Governance* berpengaruh positif signifikan terhadap Kepercayaan.
2. Kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.
3. *Syariah Governance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan simpulan tersebut, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya dapat memperluas objek penelitian dengan memasukkan semua sektor perbankan syariah yaitu bank umum syariah dan unit usaha syariah agar mendapatkan hasil yang komprehensif.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih memperluas jangkauan penelitian dengan menambah sampel serta variabel lain yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.
3. Untuk penelitian selanjutnya yang ingin melakukan kaji ulang terhadap penelitian ini disarankan untuk menggunakan alat statistik AMOS.

DAFTAR RUJUKAN

- Arbaina, Endang Siti. 2012. Penerapan Good Corporate Governance pada Perbankan di Indonesia. *Jurnal Akuntansi UNESA* Vol 1, No 1. Surabaya
- Arzena. 2010. Pengaruh Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri Tbk Cabang Muaro Padang. *Jurnal Akuntansi UPN Jatim*. Surabaya.
- Capra, M. Umer dan Ahmed, Habib. 2002. Corporate Governance in Islamic Financial Institutions. Occasional Paper No. 6, (Islamic Research and Training Institute/Islamic Development Bank. Jeddah 12-13
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2005. Kontribusi Involvement dan Trust In A Brand Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 20 No. 3, 2005, hal. 287-304.
- Ferdinand, A. 2000. Structural Equation Modelling dalam penelitian manajemen. BP Undip.
- Ferdinand, A. 1999. Strategy Pathway Towards Sustainable Competitive Advantage. March.
- Floh, Ame and Treiblmaier, Horst. 2006. "What Keeps The E-Banking Customer Loyal? A Multigroup Analysis of The Moderating Role of Consumer Characteristics on loyalty in the financial Service Industry". *Journal of Electronic Commerce Research*, Vol. 7, No.2, pp 97-110.
- Hair Jr, Joseph. 1995. *Multivariate Data Analysis with Readings*. Fourth Edition. Prentice Hall International Editions.
- Junusi, Rahman El. 2013. Implementasi Syariah Governance Serta Implikasinya Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank Syariah. AICIS 12 Tahun 2012, 5-8 November 2012, Surabaya.
- Jumaizi. 2011. Good Governance Badan Amil Zakat, Infak, dan Sedekah dan Dampaknya Terhadap Keputusan dan Loyalitas Muzakki. *Makalah Ilmiah Informatika*. Vol 2. No 3. Universitas Aki Semarang.
- Junaedi, Achmad Tavip. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Bank Syariah di Provinsi Riau). *Jurnal Aplikasi Manajemen* Vol 10, No 1. FEB Universitas Brawijaya Malang.
- KNKCG. Pedoman Good Corporate Governance Perbankan Indonesia. Jakarta: Komite Nasional Kebijakan Corporate Governance.
- Kurniati, Yulia. 2008. Analisis Pengaruh pelaksanaan Good Corporate Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Pemberian Kredit (Studi Kasus : PT. Bank

- Lampung, Lampung). Skripsi Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- Kotler, Phillip. 1995. *Marketing Management Analysis, Planning, Implementation & Control*. Prentice Hall Int.
- Karsono. 2007. *Jurnal Bisnis & Manajemen*, Vol.7, No.1, hal. 93 – 110
- Labesi, Thereza Michiko. 2013. Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance di PT Bank Sulut Kantor Pusat Manado. *Jurnal EMBA*. Vol 1, No. 4, Hal 1274-1283. Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Marniati. 2010. Analisis Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kinerja Karyawan di Bagian Administrasi Umum Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Tesis Ilmu Manajemen YKPN.
- Nurohmah, Aif. 2012. Analisis Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Muamalat Kendal. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Purnamasari, Intan. 2014. Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah. Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Ratnasari, Yunita. 2011. Pengaruh Corporate Governance Terhadap Luas Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan Didalam Sustainability Report. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Semarang.
- Riana, Gede. 2008. Pengaruh Trust In a Brand Terhadap Brand Loyalty Pada Konsumen Air Minum Aqua di Kota Denpasar. *Buletin studi ekonomi*, Vol. 13, No. 2, 2008, hal.184-202.
- Sergill, G.S and Bing Li. 2005. "Internet Banking an empirical investigation of Customers Behaviour For Online Banking in New Zealand". *Journal of E-Business*, Vol. 5 Issue 1.
- Siswoyo, 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Jateng Pemuda Semarang. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswanto. Semarang.
- Sri Maharsi dan Fenny. 2006. Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 8, No. 1, pp: 35-51.
- Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukardi, Budi. 2012. Kepatuhan Syariah (Syariah Compliance) dan Inovasi Produk Bank Syariah di Indonesia. Vol 17, No. 2. IAIN Surakarta
- Susana. 2013. Persepsi Nasabah Terhadap Kinerja Karyawan Bank Mandiri Syariah di Yogyakarta. Skripsi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Suyuthi, Masyita. 2012. Analisis Pengaruh Customer Relationship Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sulselbar di Makasar. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Umam, Mohammad. 2011. Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Artha Mas Abadi Pati). Skripsi Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo. Semarang

- Vandayuli, Riorini Sri. 2003. Kepercayaan Pembeli Terhadap Perusahaan Pemasok Dalam Hubungannya Dengan Antisipasi Pembelian Di Waktu Yang Akan Datang. *Media Riset Bisnis & Manajemen*, Vol 3, No.2, 2003.
- Wahananto, Edi. 2009. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance (GCG) di Bank Syariah (Studi di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang). Skripsi Fakultas Hukum. Universitas Brawijaya. Malang.
- Wardayanti, Siti Maria. 2011. Implikasi Shariah Governance Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syaiah. Vol 19, No 1. Universitas Jember.