

**PENGARUH *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP TINGKAT  
KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) CABANG KOTA KENDARI**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Meraih Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah

**OLEH**

**LA ODE MUHAMMAD ADAM**  
**18050102018**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
KENDARI**

**2022**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) NEGERI KENDARI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401)3192081 Fax.3193710

Email: [Febi\\_iain@yahoo.co.id](mailto:Febi_iain@yahoo.co.id) - Website: <http://fcbi.iainkendari.ac.id>

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi yang berjudul “*Pengaruh Shariah Compliance Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Kendari*” yang ditulis oleh saudara **La Ode Muhammad Adam**, Nim **18050102018**, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, Untuk Selanjutnya siap mengikuti seminar skripsi.


Kendari,.....2022

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Dr. Wahyuddin Maguni SE, M. Si**  
NIP.197009182000031001

  
**Alwahidin S. SI, M. SC**  
NIP.198905232019031010

10/31/22, 10:57 AM



Dokumen Pengesahan Ujian Skripsi An. LA ODE MUHAMMAD ADAM (18050102018)

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara  
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710  
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan Judul "PENGARUH SHARIAH COMPLIANCE TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) CABANG KOTA KENDARI" yang ditulis oleh LA ODE MUHAMMAD ADAM NIM. 18050102018 Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Jumat tanggal 28 Oktober 2022 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

**Dewan Penguji Skripsi**

Ketua	:	<b>Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si.</b>	(.....)
Sekretaris	:	<b>Alwahidin S.Si., M.Sc</b>	(.....)
Anggota1	:	<b>Abdul Wahid Mongkito S. Si., M.El</b>	(.....)
Anggota2	:	<b>Dr. Husain Insawan M.Ag</b>	(.....)

Kendari, 31 Oktober 2022  
Dekan



**Dr. H. Rusdin Muhalling M.El**  
NIP. 196310292000031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

**"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi ini yang berjudul “Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Kendari” melalui pembimbing Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si dan Alwahidin S.SI., M.SC., yang telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak ada karya yang sudah diajukan sebelumnya untuk mendapatkan sertifikasi empat tahun di perguruan tinggi. Semua sumber referensi yang digunakan dalam skripsi ini telah direferensikan dalam daftar Pustaka. Dengan penuh perhatian, skripsi ini saya kerjakan dan selesaikan sendiri. Jika kemudian terbukti bahwa skripsi ini adalah Salinan, pemalsuan, peniruan, yang dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau tingkat tertentu, maka skripsi dan judul yang diperoleh selanjutnya menjadi tidak sah dan batal.

Kendari, 18 Oktober 2022

Penulis



**La Ode MuhammadAdam**  
NIM. 18050102018

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : La Ode Muhammad Adam  
NIM : 18050102018  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*nonexclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul.

**“Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Kendari”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 18 Oktober 2022

Yang menyatakan,



La Ode Muhammad Adam

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian ini dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Kendari”**. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah (ketidaktahuan) menuju zaman kebenaran seperti yang kita rasakan saat ini.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akhir bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan Studi S1 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi, yakni : Ayah dan ibu saya serta adik-adik saya yang telah membantu baik moral maupun materil dengan iringan doa sehingga dapat menyelesaikan hasil penelitian ini. Serta terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak terkait, yaitu:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. Selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.

2. Kepada Dr. H. Rusdin Muhalling, M.E.I. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang telah memberikan dukungan.
3. Kepada Nurjannah, S.Kom., M.Pd. Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang senantiasa memberikan motivasi, nasehat serta saran kepada penulis.
4. Kepada Akmal, M.E selaku dosen Penasehat Akademik yang senantiasa membantu, memberikan nasehat, motivasi dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
5. Kepada Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.SI. Selaku Pembimbing Pertama dan Kepada Alwahidin S.SI., M.SC. Selaku Pembimbing Kedua yang bersedia membantu saya dalam penyusunan proposal penelitian ini.
6. Kepada Abdul Wahid Mongkito S.Si., M.EI selaku penguji pertama dan Kepada Dr. Husain Insawan S. Ag selaku penguji kedua.
7. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

9. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas studi perpustakaan.
10. Kepada sahabatku yaitu Reza Nurfiansyah S.E, Dimas Prayoga S.E, Mih. Irfan, Rahmat Nur, Muh. Aan Irwanto, Hasrani Rahman S. Pd, Pinky Nur Indah S.E, Rizki Widianingsih yang telah banyak meluangkan waktu serta dukungan dan motivasi kepada peneliti.
11. Teman-teman seangkatan dan seperjuangan Program Studi Perbankan Syariah kelas A angkatan 2018, Persatuan Bulutangkis Seru Jr IAIN Kendari. Terimakasih banyak atas dukungan selama ini, sehingga penulis dapat sampai dititik ini dan menyelesaikan penelitian.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Dengan segala kerendahan hati dan senantiasa mengharapkan Ridha-Nya karena hanya kepada-Nya lah tempat kembalinya segala sesuatu. Akhir kata, meskipun telah berusaha dan bekerja semaksimal mungkin, Skripsi ini tentunya tidak luput dari kekurangan. Harapan penulis Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca pada umumnya, serta bermanfaat pada penulis khususnya.

Kendari, 28 Oktober 2022

Penulis



La Ode Muhammad Adam

18050102018



## ABSTRAK

**La Ode Muhammad Adam, NIM : 18050102018.** *Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Kendari.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari melalui pembimbing I Bapak Dr. Wahyuddin Maguni, SE. M.Si dan pembimbing II Bapak Alwahidin, S. Si., M. Sc.

---

Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan menguji Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Kendari. Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer berupa angket/kuesioner. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena bertujuan untuk mengkonfirmasi apa yang di dapatka di lapangan denga teori yang ada. Sampel yang diperoleh yaitu sebanyak 100 responden nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Kendari dengan menggunakan teknik *Purposive sampling*. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Data ini diolah menggunakan program SmartPLS 4.0. Dari hasil penelitian, Variabel *shariah compliance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t statistik yang nilainya adalah  $22,139 > 1,984$  lebih besar dari t tabel dan nilai koefisien yang didapat adalah 0,884. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat *shariah compliance* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Kendari. Dengan kata lain nasabah percaya akan kesyariahan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Kota Kendari. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis ( $H_1$ ) yang menyatakan bahwa *shariah compliance* berpengaruh positif signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia diterima.

Kata Kunci : *Shariah Compliance, Kepercayaan.*

**ABSTRACT**

**La Ode Muhammad Adam, NIM : 18050102018.** *The Influence of Sharia Compliance on the Level of Customer Trust in the Indonesian Sharia Bank (BSI) Kendari City Branch.* Faculty of Islamic Economics and Business, Kendari State Islamic Institute of Religion through my supervisor I, Dr. Wahyuddin Maguni, SE. M.Si and supervisor II Mr. Alwahidin, S.Si., M.Sc

---

This study aims to see and examine the influence of Shariah Compliance on the Level of Customer Trust at Bank Syariah Indonesia (BSI) Kendari City Branch. The source of data used in this study is primary data in the form of a questionnaire/questionnaire. This study uses quantitative methods, because it aims to confirm the data obtained in the field with existing theories. The sample obtained is as many as 100 respondents of customers of Bank Syariah Indonesia Kendari City Branch by using purposive sampling technique. Meanwhile, data collection techniques were carried out using questionnaires and literature studies. This data is processed using the SmartPLS 4.0 program. From the results of the study, the variable shariah compliance has a positive and significant effect on the level of customer trust in Indonesian Islamic Banks. It can be seen from the t-statistical value whose value is  $22.139 > 1.984$  which is greater than the t table and the coefficient value obtained is 0.884. This shows that the higher the level of shariah compliance, the higher the level of customer trust in Bank Syariah Indonesia, the Kendari City Branch. In other words, customers believe in the sharia implemented by Bank Syariah Indonesia in Kendari City. So it can be concluded that the hypothesis (H1) which states that shariah compliance has a significant positive effect on the level of trust of Indonesian Sharia Bank customers is accepted.

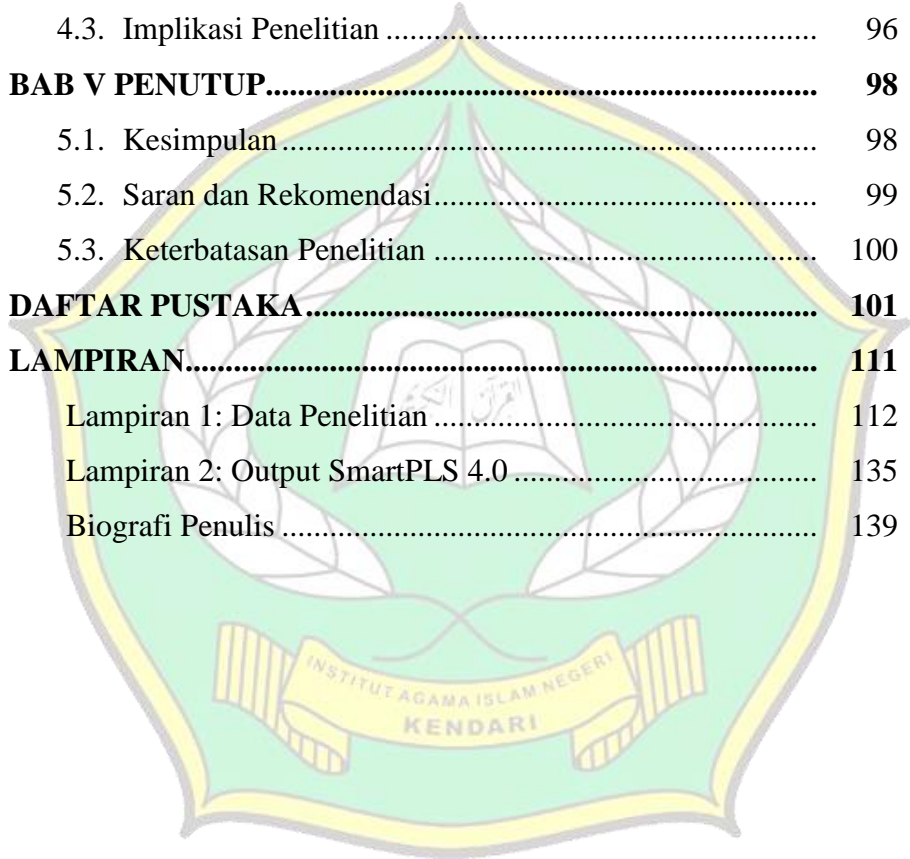
Keywords: *Shariah Compliance, Trust.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TRANSKRIPSI</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah .....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
1.6. Definisi Operasional .....	10
1.7. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	12

2.2. Unsur Kebaharuan ( <i>Novelty Element</i> ) .....	18
2.3. Landasan Teori .....	21
2.3.1. Teori <i>Shariah Compliance</i> (Kepatuhan Syariah).....	28
2.3.2. Teori Kepercayaan Nasabah .....	25
2.4. Grand Theory .....	32
2.5. Alur Penelitian .....	34
2.6. Kerangka Pikir .....	38
2.7. Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	40
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.3. Populasi dan Sampel.....	41
3.4. Data dan Sumber Data .....	43
3.5. Variabel Penelitian.....	44
3.6. Desain Penelitian .....	45
3.7. Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.8. Teknik Analisis Data .....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Hasil.....	56
4.1.1. Gambaran Umum Responden.....	56
4.1.2. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	63
4.1.3. Evaluasi Model Analisis Data Penelitian .....	67
4.2. Pembahasan .....	82
4.2.1. Deskripsi Variabel <i>Shariah Compliance</i> .....	83

4.2.2. Deskripsi Variabel Tingkat Kepercayaan.....	87
4.2.3. Pengaruh <i>Shariah Compliance</i> Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Kendari .....	95
4.3. Implikasi Penelitian .....	96
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>98</b>
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran dan Rekomendasi.....	99
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>111</b>
Lampiran 1: Data Penelitian .....	112
Lampiran 2: Output SmartPLS 4.0 .....	135
Biografi Penulis .....	139



**DAFTAR TABEL**

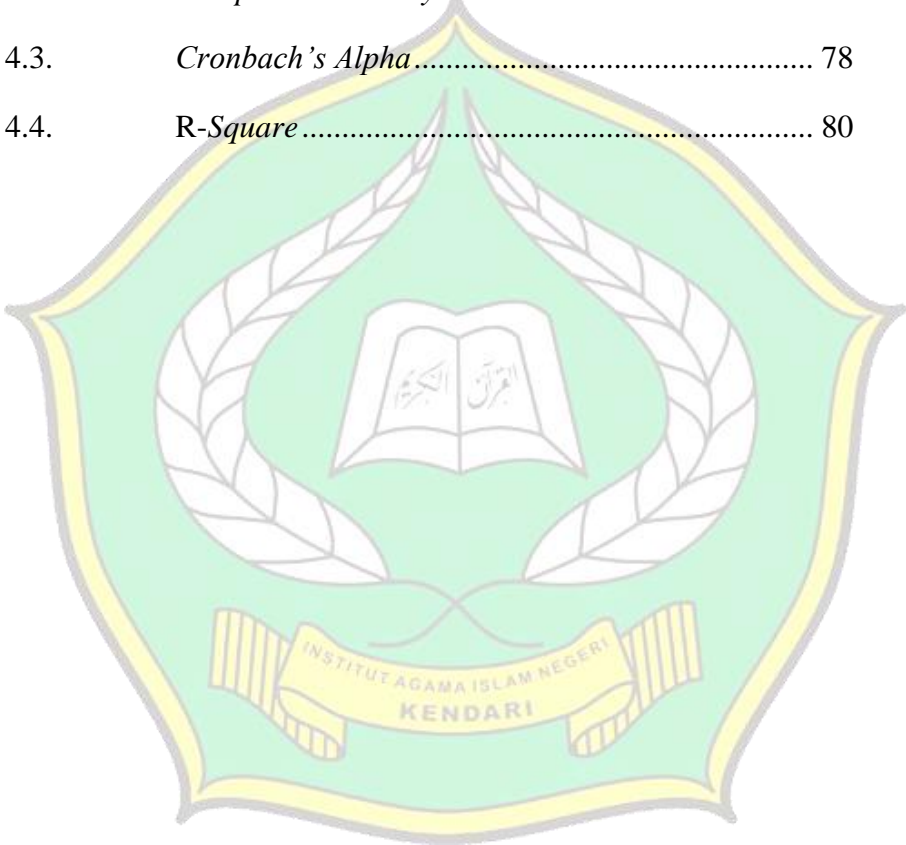
Tabel	Judul Tabel	Halaman
3.1.	Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS .....	52
4.1.	Data Jenis Kelamin Responden .....	56
4.2.	Data Kelompok Umur Responden.....	57
4.3.	Data Agama Responden .....	58
4.4.	Data Tingkat Pendidikan Responden.....	59
4.5.	Data Jenis Pekerjaan Responden .....	60
4.6.	Data Jenis Bank .....	61
4.7.	Data Lama Menggunakan BSI.....	62
4.8.	Deskripsi Variabel <i>Shariah Compliance</i> (X).....	64
4.9.	Dsekripsi Variabel Kepercayaan Nasabah (Y) .....	66
4.10.	Hasil Analisis <i>Convergent Validity</i> .....	70
4.11.	Hasil Uji Validitas Variabel <i>Shariah Compliance</i> (X) .....	71
4.12.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Nasabah (Y) .....	72
4.13.	Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	73
4.14.	Hasil Analisis <i>Cross Loading</i> .....	75
4.15.	Hasil Analisis <i>Composite Reability</i> .....	76

4.16.	Hasil Analisis <i>Cronbach's Alpha</i> .....	78
4.17.	Hasil Analisis Koefisien Determinan ( <i>R-Square</i> ) .....	79
4.18.	Hasil <i>Path Coefficient</i> .....	81



**DAFTAR GAMBAR**

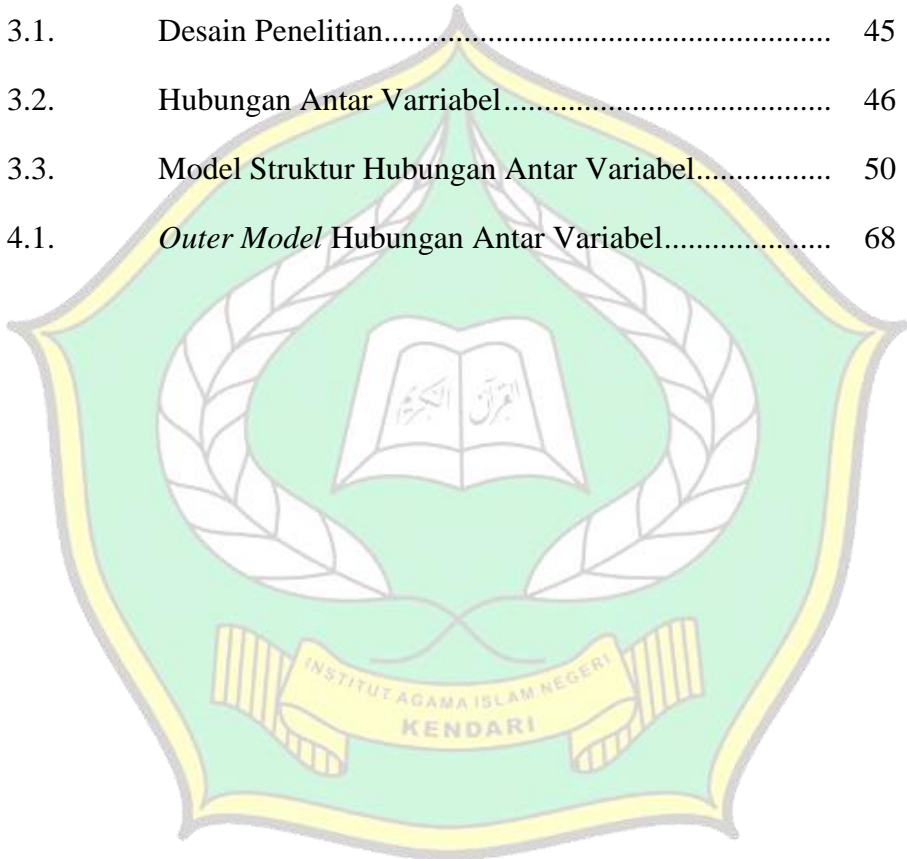
Gambar	Judul Gambar	Halaman
4.1.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	74
4.2.	<i>Composite Reability</i> .....	77
4.3.	<i>Cronbach's Alpha</i> .....	78
4.4.	<i>R-Square</i> .....	80





## DAFTAR BAGAN

Bagan	Judul Bagan	Halaman
2.1.	Alur Penelitian .....	36
2.2.	Kerangka Pikir .....	38
3.1.	Desain Penelitian.....	45
3.2.	Hubungan Antar Varriabel.....	46
3.3.	Model Struktur Hubungan Antar Variabel.....	50
4.1.	<i>Outer Model</i> Hubungan Antar Variabel.....	68



**DAFTAR TRANSLITERASI**

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	Tidak dilambangkan	ط	t
ب	B	ظ	Z
ت	T	ع	'
ث	S	غ	G
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Z	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
س	Sy	ع	'
ي	S	ي	Y
د	D		