

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan Indonesia dalam menjelaskan fungsinya berdasarkan demokrasi ekonomi dan menggunakan prinsip kehati-hatian. Bank adalah lembaga keuangan yang memiliki fungsi mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat, selain itu bank juga berfungsi sebagai pemberian jasa-jasa keuangan dan pembayaran lainnya. Mengingat tugas dan fungsi perbankan yang begitu menentukan dalam kehidupan masyarakat dan dunia usaha, maka tidak sedikit masyarakat Indonesia yang menaruh kepercayaan besar terhadap pihak perbankan sebagai lembaga intermediasi. Kepercayaan yang tertanam itu bukan hanya didasari dengan pertimbangan imbalan bunga atau bagi hasil, melainkan juga karena pertimbangan keamanan dana dengan harapan disaat tertentu jika dananya itu diperlukan dapat diambil tanpa adanya kekhawatiran (Anggadini, 2015, hlm. 20).

Perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu, bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang

bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits. Perbankan syariah dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Pasal 35 UUPS kembali menegaskan bahwa perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian merupakan pedoman pengelolaan bank yang wajib diikuti untuk mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kalsum, 2018, hlm. 52).

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip Syariah Islam (Muhamad, 2004, hlm. 35). Perbankan syariah diatur dalam undang-undang No. 21 Tahun 2008 (*Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah*, 2008). Dasar hukum ini disahkan sebagai jaminan kepastian usaha dan jaminan perlindungan hukum yang sangat diperlukan, bahkan undang-undang ini menjadi dasar bagi semua kalangan yang berhubungan dengan perbankan syariah.

Menghindari pengoperasian bank dengan menggunakan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Bank syariah hadir sebagai salah satu solusi alternatif

terhadap persoalan mengenai pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian, agar produk yang diluncurkan berhasil dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka peluncuran produk diperlukan strategi-strategi tertentu (Kasmir, 2005, hlm. 67-68).

Perhatian ini sangat penting dan wajib untuk perbankan syariah sebagai lembaga keuangan yang mana eksistensinya sangat membutuhkan adanya kepercayaan dari masyarakat. Untuk itu, maka diperlukan adanya upaya yang dilakukan agar berkesinambungan dari bank syariah untuk melaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam segala hal kegiatan operasionalnya. Hal ini adalah salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah. Pilar kepatuhan syariah atau *syariah compliance* inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan konvensional dan lembaga keuangan syariah, untuk menjamin teraplikasinya suatu prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan, maka diperlukannya pengawasan terhadap perbankan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) (Meyandi, 2018, hlm. 87).

Menurut (Putri, 2019) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa *shariah compliance* adalah *key player* dalam pelaksanaan *Good Corporate Governance* (GCG) pada industri perbankan syariah. Hal ini tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia No. 11/33/PBI/2009 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah. Pentingnya

pelaksanaan GCG merupakan salah satu upaya untuk melindungi kepentingan *stakeholders*, meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku serta nilai-nilai etika yang berlaku secara umum pada industri perbankan syariah.

*Shariah compliance* merupakan indikator yang sangat paling mempengaruhi reputasi dan kepercayaan bank syariah, sehingga bank syariah harus hati-hati dalam menjalankan operasionalnya, namun dari beberapa indikator syariah compliance peran DPS merupakan indikator yang paling kecil menjelaskan syariah compliance. Persepsi responden terhadap peran DPS masih dirasakan belum optimal, karena masih ada bank syariah yang menjalankan operasionalnya mengabaikan prinsip-prinsip. Oleh karena itu bank syariah harus meningkatkan profesionalitas dan kapabilitas DPS dalam menjalankan tugas dalam menjaga ketaatan terhadap syariah (Wardayati, 2011, hlm. 90).

Kepatuhan terhadap prinsip syariah (*shariah compliance*) merupakan syarat mutlak yang harus dilakukan oleh lembaga keuangan yang melaksanakan prinsip syariah. Kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam semua kegiatan yang dilakukan sebagai wujud dari karakteristik lembaga itu sendiri, dalam hal ini yang dimaksud ialah bank syariah (Anwar & Edward, 2016, hlm. 78-80).

Kepercayaan nasabah adalah sebuah jenis pemikiran emosional dalam sebuah perdagangan. Ini tergantung dari tingkat pemenuhan produk atau layanan yang diharapkan, apabila nasabah

mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu dan merasa bahwa pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkan dan terus menggunakan produk dan jasa tersebut, maka nasabah dapat dikatakan percaya.

Dari sebab-sebab yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa *shariah compliance* berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam memilih bank syariah sebagai tempat menabung atau meminjam uang, hal ini sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah untuk mengetahui apakah *shariah compliance* memiliki pengaruh yang positif terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam memilih bank syariah sebagai tempat menabung atau meminjam uang.

Penelitian seperti ini telah dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu salah satunya adalah (Putra, 2016) yang melakukan penelitian mengenai implikasi *shariah compliance* terhadap kepercayaan nasabah Bank Muamalat KCP Curup. Yang mana hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa (1) penerapan *shariah compliance* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Curup sudah cukup baik. (2) para nasabah menganggap bahwa penerapan *shariah compliance* yang ada belumlah sepenuhnya dilakukan namun sudah berjalan ke arah syariah. (3) implikasi *shariah compliance* terhadap kepercayaan nasabah sangatlah besar, dan masyarakat masih tetap percaya kepada Bank Muamalat KCP Curup dengan alasan setidaknya walaupun belum sepenuhnya tetapi sudah mengarah ke arah syariah.



Penelitian lainnya juga dilakukan oleh (Ramadani et al., 2018) yang melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh *shariah compliance* dan *assurance* terhadap kepuasan nasabah BMT Barokatul Ummah di Kabupaten Merauke. Yang mana hasil penelitian yang dilakukan bahwa dimensi *shariah compliance* dan *assurance* telah dijalankan dengan baik dan mempunyai pengaruh positif dan signifikan kepada kepuasan nasabah pada BMT Barokatul Ummah. Artinya semakin ditingkatkan dimensi *shariah compliance* dan *assurance* maka kepuasan nasabah semakin tinggi.

Hasil pengamatan penulis yang dilakukan di Kota Kendari sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa bank konvensional dan bank syariah itu sama saja dan mereka juga beranggapan bahwa bank syariah masih menggunakan bunga dan mereka juga mengatakan mereka tidak tahu apakah bank syariah itu sudah menerepakan kepatuhan syariah atau operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Kepatuhan syariah adalah salah satu unsur dalam penilaian mengenai tingkat kesehatan bank syariah. Pemeliharaan tingkat kesehatan bank akan berbanding lurus dengan pemeliharaan kepercayaan nasabah, sehingga bila bank syariah lalai dalam menjaga tingkat kesehatannya karena tidak menerapkan prinsip syariah, maka kepercayaan nasabah terhadap bank syariah akan hilang.

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia sehingga dapat menjadi

basis industri keuangan syariah. Industri keuangan syariah menunjukkan perkembangan yang menjanjikan dengan lahirnya Bank Syariah Indonesia yang merupakan hasil dari merger dari tiga bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah. Penggabungan ini dilakukan untuk menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas dan memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik, 2020, secara demografis, Kota Kendari memiliki jumlah penduduk yang mayoritas beragama Islam. Jumlah penduduk masyarakat muslim Kota Kendari pada tahun 2020 yakni sebanyak 267,064 jiwa.

Bank Syariah Indonesia di Kota Kendari memiliki 4 kantor cabang yaitu, 1) BSI eks BNI Syariah yang terletak di Jln. MT. Haryono No. 155, 2) BSI eks Bank Syariah Mandiri Abdullah Silondae 1 terletak di Jln. Abdullah Silondae No. 137, BSI eks BRI Syariah Abdullah Silondae 2 terletak di Jln. Abdullah Silondae No. 123, 4) BSI eks BNI Syariah terletak di Jln. Syech Yusuf No. 12. Adanya keempat lembaga keuangan syariah tersebut diharapkan menjadi tempat untuk masyarakat yang ada di Kota Kendari untuk menabung (funding) dan meminjam (lending) (BSI, 2022).

Dari latar belakang dan juga beberapa penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Syariah Compliance**

**Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Kendari”** dengan objek penelitian yang dilakukan adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang ada di Kota Kendari. Pentingnya penulis mengangkat masalah tersebut diharapkan mampu menjadi tolak ukur bagi lembaga perbankan dalam menjalankan kepatuhan terhadap prinsip syariah sekaligus referensi baru untuk lembaga keuangan bank syariah sebagai media pengetahuan tambahan untuk pembaca maupun penulis sendiri

## 1.2 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi mengenai *Shariah Compliance* Bank Syariah Indonesia (BSI).
2. Informasi yang disajikan ialah: pengaruh syariah compliance terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah *“Bagaimana pengaruh syariah compliance terhadap tingkat*



*kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia cabang Kota Kendari?”*

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan yang ingin penulis capai pada penelitian ini adalah “*Untuk mengetahui bagaimana pengaruh syariah compliance terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia cabang Kota Kendari*”.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Untuk memperkuat teori dari Sukardi (2012) tentang *Shariah Compliance* dan teori dari Tschanen Moran dan Hoy (2001) tentang kepercayaan nasabah.

##### **2. Kegunaan Praktis**

###### **a. Bagi Perbankan**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai masukan dan gambaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan, *syariah compliance*, untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

b. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari

Hasil dari penelitian ini semoga bisa berguna sebagai bahan referensi kepustakaan IAIN Kendari terkhusus untuk mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya.

c. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang perbankan terutama yang berkaitan dengan penelitian tentang *Shariah Compliance* pada Bank Syariah Indonesia.

## 1.6 Definisi Operasional

1. Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*)

Kepatuhan syariah (*Shariah Compliance*) merupakan prinsip-prinsip operasional pada suatu lembaga keuangan seperti bank syariah yang harus sesuai dengan ajaran Islam serta harus menjalankan dengan prinsip syariah. Begitu pula dengan produk dan layanan yang ada pada perbankan syariah harus sesuai dengan prinsip syariah.

2. Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah merupakan suatu keyakinan dari seorang nasabah terhadap bank, dimana nasabah menerima apa yang mereka inginkan tercapai, seperti terciptanya kesetiaan dan kecintaan nasabah pada produk yang ditawarkan serta pelayanan yang memuaskan atau menyenangkan dari pihak bank untuk nasabahnya.

## **1.7 Sistematika Pembahasan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan tentang latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori, kerangka pikir, dan hipotesis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tentang jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik analisis data.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisikan uraian tentang hasil atau temuan penelitian dan pembahasannya. Hasil penelitian dan pembahasannya dapat disajikan dalam satu kesatuan atau terpisah.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.