

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan merupakan kumpulan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang mempunyai hubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian mengenai *shariah compliance* sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya. Guna untuk membantu dalam penyusunan yang akan dilakukan maka peneliti mengumpulkan hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh *shariah compliance* terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Kendari, yaitu:

1. Menurut Putra, 2016 dengan judul *Implikasi Syariah Compliance Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat KCP Curup*. Hasil dari penelitian ini 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.

Persamaan: sama-sama membahas variabel *shariah compliance* terhadap tingkat kepercayaan nasabah dan studi kasusnya dilakukan terhadap nasabah.

Perbedaan: penelitian sebelumnya melakukan penelitian di Bank Muallamat KCP Curup sedangkan yang dilakukan peneliti lebih memfokuskan kepada Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Kendari.

2. Menurut Nurjanah, 2021 dengan judul Pengaruh *Shariah Compliance* dan *Islamic Corporate Governance* terhadap *Fraud* Pada Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2015-2019. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *shariah compliance* dengan proksi *islamic income ratio* tidak memiliki pengaruh terhadap *fraud*, *profit sharing ratio* memiliki pengaruh negatif terhadap *fraud*, *islamic investment ratio* memiliki pengaruh positif terhadap *fraud*, *zakat performance ratio* tidak memiliki pengaruh terhadap *fraud* pada Bank Umum Syariah. Variabel *islamic corporate governance* tidak memiliki pengaruh terhadap *fraud* pada Bank Umum Syariah.

Persamaan: sama-sama membahas mengenai variabel *shariah compliance*. Metode yang digunakan ialah metode kuantitatif.

Perbedaan: penelitian sebelumnya menguji pengaruh *shariah compliance* dan *islamic corporate governance* terhadap

indikadi *fraud* pada Bank Umum Syariah, sedangkan peneliti lebih memfokuskan pada Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Kendari.

3. Menurut Najib, 2016 dengan judul Pengaruh *Shariah Compliance* dan *Islamic Corporate Governance* Terhadap *Fraud* Pada Bank Syariah. Hasil dari penelitian ini bahwa variabel syariah compliance dengan proksi profit sharing ratio memiliki pengaruh negatif terhadap fraud pada bank syariah sedangkan islamic income ratio, islamic investment ratio, dan islamic corporate governance tidak memiliki pengaruh terhadap fraud pada bank syariah.

Persamaan: sama-sama membahas variabel independen yakni *shariah compliance*. Metode yang digunakan ialah metode kuantitatif.

Perbedaan: penelitian sebelumnya meneliti tentang Pengaruh *Shariah Compliance* Dan *Islamic Corporate Governance* Terhadap *Fraud* Pada Bank Syariah dan metode analisis yang digunakan ialah analisis linear berganda yang diolah menggunakan SPSS. Sedangkan pada penelitian ini penulis lebih memfokuskan kepada Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Kendari dan metode analisis yang digunakan ialah analisis regresi sederhana serta pengolahan data menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0.

4. Menurut Hutagalung, 2018 dengan judul Analisis Penerapan Syariah *Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa untuk menjamin teraplikasikannya penerapan syariah compliance pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu maka bank mengadakan reading discuss, diskusi banding antara manajerial marketin dan operasional untuk menghindari terjadinya fraud pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu dan penerapan syariah compliance terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah puas dengan produk dan pelayanan dari bank tersebut. Hal ini dapat dilihat dari garis kontinum, skor yang didapat adalah 2.195 dengan presentase skor sebesar 71,16% dari skor yang diharapkan yaitu 2.520. Kategori puas yang dimaksud ialah Bank Syariah Mandiri Pringsewu telah menerapkan *syariah compliance* dengan baik.

Persamaan: sama-sama membahas variabel independen yakni *shariah compliance*. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah nasabah bank syariah serta data yang digunakan serta sumber data yang digunakan yakni menggunakan data primer dan data skunder.

Perbedaan: penelitian sebelumnya meneliti tentang Analisis Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu), sedangkan pada penelitian ini penulis memfokuskan kepada Pengaruh *Shariah*

Compliance Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Kendari.

5. Menurut Meyandi, 2018 dengan judul Analisis Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa BPRS Bandar Lampung telah menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan sangat baik dan memiliki ciri khas dalam mekanisme penerapannya. Hal ini dapat dinilai dari lima prinsip transaksi syariah yaitu persaudaraan, keadilan, kemaslahatan, keseimbangan, dan universalisme. Berdasarkan hitung uji t menyimpulkan bahwa *syariah compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.394 atau 39.4%.

Persamaan: dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta teknik pengumpulan data menggunakan observasi, koesioner, dan dokumentasi.

Perbedaan: penelitian sebelumnya meneliti tentang Analisis Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung), sedangkan pada penelitian ini penulis memfokuskan kepada Pengaruh Shariah Compliance Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kendari.

6. Menurut Fatimah, 2019 dengan judul Analisis Pengaruh *Shariah Compliance*, Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Boyolali). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa *shariah compliance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap reputasi perusahaan Bank Syariah. *Shariah compliance* ini tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas dan kepercayaan nasabah. Reputasi bank syariah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah. Dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Persamaan: pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta yang menjadi objek penelitian ini adalah nasabah bank syariah. Pengumpulan data yang digunakan ini menggunakan angket dan teknik analisis data yang digunakan ialah uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji asumsi klasik, dan analisis koefisien determinasi (R^2).

Perbedaan: penelitian sebelumnya meneliti tentang Analisis Pengaruh *Shariah Compliance*, Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Boyolali), sedangkan pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian kepada Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kendari.

2.2 Unsur Kebaruan (*Novelty Element*)

1. Putra, 2016 dengan judul *Implikasi Shariah Compliance Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat KCP Curup*. Persamaan: sama-sama membahas variabel *shariah compliance* terhadap tingkat kepercayaan nasabah dan studi kasusnya dilakukan terhadap nasabah. Perbedan: penelitian sebelumnya melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Curup sedangkan yang dilakukan peneliti lebih memfokuskan kepada Pengaruh *Shariah Compliance Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Kendari*.
2. Nurjanah, 2021 dengan judul *Pengaruh Shariah Compliance dan Islamic Corporate Governance terhadap Fraud Pada Bank Umum Syariah di Indonesia Periode 2015-2019*. Persamaan: sama-sama membahas mengenai variabel *shariah compliance*. Metode yang digunakan ialah metode kuantitatif. Perbedaa: penelitian sebelumnya menguji pengaruh *shariah compliance* dan *islamic corporate governance* terhadap indikadi *fraud* pada Bank Umum Syariah, sedangkan peneliti lebih memfokuskan pada Pengaruh *Shariah Compliance Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Kendari*.
3. Najib, 2016 dengan judul *Pengaruh Shariah Compliance dan Islamic Corporate Governance Terhadap Fraud Pada Bank Syariah*. Persamaan: sama-sama membahas variabel independen yakni *shariah compliance*. Metode yang digunakan ialah

metode kuantitatif. Perbedaan: penelitian sebelumnya meneliti tentang Pengaruh Shariah Compliance Dan Islamic Corporate Governance Terhadap Fraud Pada Bank Syariah dan metode analisis yang digunakan ialah analisis linear berganda yang diolah menggunakan SPSS. Sedangkan pada penelitian ini penulis lebih memfokuskan kepada Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Kendari dan metode analisis yang digunakan ialah analisis regresi sederhana serta pengolahan data menggunakan aplikasi SmartPLS 4.0.

4. Hutagalung, 2018 dengan judul Analisis Penerapan Syariah *Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pringsewu). Persamaan: sama-sama membahas variabel independen yakni *shariah comploiance*. Populasi yang digukanan dalam penelitian ini ialah nasabah bank syariah serta data yang digunakan serta sumber data yang digunakan yakni menggunakan data primer dan data skunder. Perbedaan: penelitian sebelumnya meneliti tantang Analisis Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Pringsewu), sedangkan pada penelitian ini penulis memfokuskan kepada Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Kendari.
5. Meyandi, 2018 dengan judul Analisis Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

(Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung). Persamaan: dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta teknik pengumpulan data menggunakan observasi, koesioner, dan dokumentasi. Perbedaan: penelitian sebelumnya meneliti tentang Analisis Pengaruh Pengungkapan Syariah Compliance Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Bandar Lampung), sedangkan pada penelitian ini penulis memfokuskan kepada Pengaruh Syariah Compliance Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kendari.

6. Fatimah, 2019 dengan judul Analisis Pengaruh *Shariah Compliance*, Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Boyolali). Persamaan: pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta yang menjadi objek penelitian ini adalah nasabah bank syariah. Pengumpulan data yang digunakan ini menggunakan angket dan teknik analisis data yang digunakan ialah uji validitas, uji reliabilitas, uji t, uji asumsi klasik, dan analisis keofisien determinasi (R^2). Perbedaan: penelitian sebelumnya meneliti tentang Analisi Pengaruh *Shariah Compliance*, Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri KCP Boyolali), sedangkan pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitian kepada Pengaruh

Shariah Compliance Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Kendari.

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Teori *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah)

1. Dalam jurnal (Sanjaya, 2019) kepatuhan syariah (*shariah compliance*) merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Kepatuhan syariah memiliki standar internasional yang disusun dan ditetapkan oleh *Islamic Financial Service Board* (IFSB), dimana kepatuhan syariah adalah bagian dari tata kelola lembaga. Menurut Chapra, M.U. dan Ahmed, H dalam (Sanjaya, 2019) prinsip-prinsip syariah antara lain sebagai berikut:
 - a. Prinsip keadilan, keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - b. Prinsip amanah, profesional dan bertanggungjawab.
2. Menurut buku Ikatan Bankir Indonesia dalam Skripsi (Jannah, 2017) kepatuhan (*compliance*) sudah menjadi suatu keharusan dalam bisnis perbankan. Bagi perbankan syariah, kepatuhan terhadap ketentuan syariah (*shariah compliance*) merupakan persyaratan utama beroperasinya bank syariah. Ketidakpatuhan terhadap syariah dapat menyebabkan operasional bank menjadi tidak halal sehingga pendapatan yang diperoleh menjadi haram.

Kepatuhan merupakan sebuah nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan dan perundang-undang yang berlaku, termasuk prinsip syariah bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

3. Menurut Sukardi (2012) dalam (Jannah, 2017) menyebutkan bahwa penerapan prinsip *shariah compliance* harus diperankan oleh seluruh elemen organisasi kepatuhan dalam lembaga, yang terdiri dari direktur yang membawahi fungsi kepatuhan di bank Islam, kepala unit kepatuhan dan satuan kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan. Penerapan *shariah compliance* pada bank syariah dapat dilihat dari:
 - a. Pemaparan laporan keuangan
 - b. Produk
 - c. Pelayanan
 - d. Tata kelolaan
 - e. Kepedulian lingkungan
4. Dalam Skripsi (Nasution, 2018) *shariah complince* adalah suatu hal yang terpenting pada perbankan syariah dalam manajemen maupun operasionalnya. Hal ini didukung dengan dibentuknya Dewan Syariah Nasional (DSN). Dalam pasal 1 ayat 18 Undang-undang No. 10 tahun 1998 menjelaskan bahwa *shariah compliance* merupakan aturan dan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dengan pihak lain untuk menyimpan dana serta pembiayaan-pembiayaan kegiatan usaha atau lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Menurut (Ibrahim et al.,

2004) indikator yang digunakan untuk mengukur *shariah compliance* yaitu *Islamicity Performance Index* yang terdiri dari:

- a. *Islamic Income Ratio* (Rasio Pendapatan Islam)
 - b. *Profit Sharing Ratio* (Rasio Bagi Hasil)
 - c. *Zakat Performance Ratio* (Rasio Kinerja Zakat)
5. Dalam Skripsi (Arfika, 2021) jaminan kepatuhan syariah (*Shariah Compliance*) atas keseluruhan aktivitas yang ada pada bank syariah merupakan hal yang sangat penting bagi nasabah. Ada beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran yang kualitatif untuk menilai ketaatan syariah yang ada dalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut:
- 1) Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dan penyaluran dana yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan aturan syariah yang berlaku.
 - 2) Dana zakat dihitung dan dibayar serta dikelola sesuai dengan aturan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
 - 3) Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi harus dilaporkan secara wajar yang sesuai dengan standar akuntansi syariah yang berlaku.
 - 4) Lingkungan kerja dan corporate culture sesuai dengan prinsip syariah.
 - 5) Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip serta ketentuan syariah yang berlaku.

- 6) Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengarah syariah atas kegiatan operasional bank syariah.
 - 7) Sumber dana berasal dari sumber yang sah dan halal menurut prinsip dan aturan syariah.
6. Dalam Skripsi (Wibowo, 2019) bank syariah telah memenuhi kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah apabila dalam semua transaksi dan kegiatan usahanya tidak mengandung usur riba, gharar dan maisir, menjalankan bisnis pada keuntungan yang halal, menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah kepada bank serta mengelola zakat, infaq, dan sedekah dengan amanah.

1) Tidak ada riba dalam transaksi bank

Riba secara bahasa artinya ialah tambahan. Arti lain dari kata riba ialah tumbuh dan membesar. Pengertian riba secara istilah menurut Al-Jurjani merupakan kelebihan atau tambahan pembayaran tanpa adanya ganti atau imbalan yang disyaratkan bagi salah satu dari kedua belah pihak yang melakukan akad atau transaksi. Berdasarkan Q.S. Al-Baqarah [2]:275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ

الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ
وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿٢٧٥﴾

Terjemahan: Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya (Q.S. Al-Baqarah [2]:275).

Allah memperingatkan dari akibat buruk di dunia dan di akhirat dari memakan harta riba yaitu bunga hutang piutang atau jual beli. Allah bahwa orang-orang yang berinteraksi dengan riba akan bangkit dari kubur mereka diakhirat seperti orang yang kerasukan setan. Hal ini akibat perkataan mereka bahwa jual beli sama dengan riba, keduanya halal. Maka Allah membantah mereka dengan menjelaskan perbedaan antara keduanya, Dia menghalalkan

jual beli dengan mengharamkan riba, sebab dalam jual beli terdapat manfaat bagi manusia sedangkan riba mengandung kezaliman dan kebangkrutan. Barang siapa yang mematuhi larangan riba maka tidak ada dosa baginya, dan urusannya yang telah lalu kembali kepada kehendak Allah. Dan barang siapa yang kembali berinteraksi dengan riba karena menganggapnya halal maka sia sungguh telah jauh dari kebenaran dan kekal di neraka selamanya.

2) Tidak ada gharar dalam transaksi bank

Gharar secara bahasa berarti tidak jelas. Dalam fiqih, gharar merupakan suatu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak ada atau tidak dimiliki penjual, tidak dapat diketahui keberadaannya atau tidak dapat diserahkan.

3) Tidak ada maisir dalam bank

Maisir dalam bahasa arab adalah qimar yang berarti judi. Maisir merupakan suatu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan. Allah berfirman dalam Q.S. Al-Maidah [5]:90.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ

عَمَلِ الشَّيْطَانِ فَاجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

Terjemahan: Wahai orang-orang yang beriman, sesungguhnya minuman keras, berjudi, (berkorban untuk) berhala, dan mengundi nasib dengan anak panah adalah

perbuatan keji (dan) termasuk perbuatan setan. Maka, jauhilah (perbuatan-perbuatan) itu agar kamu beruntung (Q.S. Al-Maidah [5]:90).

Melalui ayat ini, Allah memerintahkan kaum mukmin untuk menjauhi perbuatan setan. Wahai orang-orang yang beriman kepada Allah, kitab-Nya, dan Rasul-Nya! Sesungguhnya minuman keras, apa pun jenisnya, sedikit atau banyak, memabukkan atau tidak memabukkan; berjudi, bagaimana pun bentuknya; berkorban untuk berhala, termasuk sesajen, sedekah laut, dan berbagai persembahan lainnya kepada makhluk halus; dan mengundi nasib dengan anak panah atau dengan cara apa saja sesuai dengan budaya setempat, adalah perbuatan keji karena bertentangan dengan akal sehat dan nurani serta berdampak buruk bagi kehidupan pribadi dan sosial; dan termasuk perbuatan setan yang diharamkan Allah. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu dalam kehidupan pribadi dan kehidupan sosial dengan peraturan yang tegas dan hukuman yang berat agar kamu beruntung dan sejahtera lahir batin dalam kehidupan dunia dan terhindar dari azab Allah di akhirat.

- 4) Bank menjelaskan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal

Halal secara bahasa artinya ialah diperbolehkan oleh syara atau kebalikan dari haram. Sebagai lembaga keuangan yang melekat kepadanya nama syariah sudah semestinya dalam aktivitas operasionalnya harus mengikuti ketentuan syariah atau prinsip-prinsip syariah serta aturan syariah yang berlaku.

- 5) Bank mengelola zakat, infaq, dan sedekah yang sesuai dengan ketentuan syariah

Zakat adalah salah satu bagian tertentu dari harta yang telah mencapai nisab atau haulnya yang wajib dikeluarkan pada waktu tertentu serta diberikan kepada pihak yang telah ditentukan oleh syariah Islam. Sedangkan infaq merupakan pemberian harta kepada orang lain karena membutuhkan bantuan ataupun tidak membutuhkannya.

2.3.2 Teori Kepercayaan Nasabah

1. Menurut Ilyas dalam jurnal (Viandhy & Ratnasari, 2014) mengemukakan bahwa kepercayaan (*trust*) merupakan keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertngkah laku karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan

suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.

Menurut Morgan dan Hunt (2004) untuk mengukur tingkat kepercayaan nasabah menggunakan beberapa indikator, anatar lain:

- a. Kompetensi
- b. Kejujuran
- c. Keadilan
- d. Tanggung jawab
- e. Moral dan etika

2. Menurut Karsono dalam jurnal (Firdaus, 2009) mendefinisikan bahwa kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting yang dapat mengatasi krisis dan kesulitan antara rekan bisnis selain itu juga merupakan aset penting dalam mengembangkan hubungan jangka panjang antar organisasi. Suatu organisasi harus mampu mengenali faktor-faktor yang dapat membentuk kepercayaan tersebut agar dapat menciptakan, mengatur, memelihara, menyokong, dan mempertinggi tingkat hubungan dengan nasabah.

Menurut Mayer (2010) ada tiga indikator yang dapat digunakan sebagai acuan dalam mengukur kepercayaan nasabah, yaitu:

- a. Kesungguhan
- b. Kemampuan
- c. Integritas

3. Menurut Kotler dalam Skripsi (Afifah, 2017) menyatakan bahwa kepercayaan merupakan kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan ialah tingkat kepastian konsumen ketika pemikirannya diperjelas dengan mengingat yang berulang-ulang dari kegiatan pasar dan teman-temannya.

Menurut Fandy Tjiptono, indikator dari kepercayaan nasabah antara lain sebagai berikut:

- a. Brand *Reliability*, meliputi jasa yang sesuai dengan harapan, kepercayaan pada produk dan jaminan kepuasan.
- b. Brand *Intentions*, kejujuran dalam menyelesaikan masalah, konsumen yang mengandalkan produk yang digunakan dan jaminan ganti rugi dari pihak perusahaan.

Menurut Flavian dan Giunaliu (2007) kepercayaan dibentuk dari tiga hal yaitu:

- a. Kejujuran (*honesty*)

Kejujuran merupakan percaya pada kata-kata orang lain, percaya bahwa mereka akan menepati janjinya dan bersikap tulus pada kita.

- b. Kebajikan (*benevolence*)

Kebajikan merupakan tindakan yang mendahulukan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi.

c. Kompetensi (*competence*)

Kompetensi merupakan persepsi atas pengetahuan untuk menyelesaikan masalah, dan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain yang dimiliki suatu pihak.

4. Menurut M Butt dan Aftab dalam Skripsi (Bernita, 2019) mengartikan kepercayaan sebagai keadaan psikologis yang menyusun niat untuk menerima kerentanan berdasarkan harapan tentang niat atau perilaku orang lain, kepercayaan merupakan tingkat kepercayaan pelanggan dalam opsi pertukaran.

Menurut M Butt dan Aftab (2013) kepercayaan dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

- a. Pelanggan memberikan informasi pribadi terhadap organisasi atau perusahaan
 - b. Pelanggan bersedia memberikan nomor kartu kredit ke organisasi atau perusahaan
 - c. Profesional dalam pelayanan online
 - d. Memenuhi janji terhadap pelanggan.
5. Dalam Skripsi (Simatupang, 2017) rasa percaya nasabah (*Costumer trust*) merupakan elemen yang penting hubungan dengan nasabah yang kuat dan pangsa pasar yang berkelanjutan dan pastinya untuk mendapatkan loyalitas dari nasabah. Bisnis Bancassurance sebagai salah satu pilar jasa keuangan yang modern berwujud yang ditandai dengan kepercayaan, sebagian besar konsumen merasa sulit untuk memahami sepenuhnya produk-produk dari asuransi karena itu nasabah sangat

bergantung terhadap kepercayaan mereka terhadap bank dan perusahaan asuransi dalam pembelian produk Bancassurance.

Tschannen Moran dan Hoy (2001) mengemukakan ada beberapa indikator dari tingkat kepercayaan nasabah, antara lain:

- a. Kebajikan (*Benevolence*), yakni itikat baik dan keyakinan bahwa suatu pihak akan dilindungi dan tidak akan dirugikan oleh pihak yang dipercayai.
- b. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan dapat diandalkan untuk memenuhi sesuatu yang dibutuhkan seseorang atau kelompok apabila mereka membutuhkan.
- c. Kompetensi (*Competence*), yakni kemampuan yang dimiliki oleh suatu pihak dari segi skill dan pengetahuan yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- d. Terbuka (*Oppenes*), yakni keterbukaan untuk memberitakan atau memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

2.4 Grand Theory

2.4.1 Teori Shariah Compliance

Menurut Sukardi (2012) dalam (Jannah, 2017) menyebutkan bahwa penerapan prinsip *shariah compliance* harus diperankan oleh seluruh elemen organisasi kepatuhan dalam lembaga, yang terdiri dari direktur yang membawahi fungsi kepatuhan di bank Islam, kepala unit kepatuhan dan satuan kepatuhan untuk

mengelola risiko kepatuhan. Penerapan *shariah compliance* pada bank syariah dapat dilihat dari:

- a. Pemaparan laporan keuangan
- b. Produk
- c. Pelayanan
- d. Tata kelolaan
- e. Kepedulian lingkungan

2.4.2 Teori Kepercayaan Nasabah

Menurut Tschannen Moran dan Hoy (2001) dalam Skripsi (Simatupang, 2017) mengemukakan ada beberapa indikator dari tingkat kepercayaan nasabah, antara lain:

- a. Kebajikan (*Benevolence*), yakni itikat baik dan keyakinan bahwa suatu pihak akan dilindungi dan tidak akan dirugikan oleh pihak yang dipercayai.
- b. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan dapat diandalkan untuk memenuhi sesuatu yang dibutuhkan seseorang atau kelompok apabila mereka membutuhkan.
- c. Kompetensi (*Competence*), yakni kemampuan yang dimiliki oleh suatu pihak dari segi skill dan pengetahuan yang dimiliki untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
- d. Terbuka (*Oppenes*), yakni keterbukaan untuk memberitakan atau memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah

2.5 Alur Penelitian

Kepatuhan syariah (*shariah compliance*) merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai atau prinsip-prinsip syariah di lembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) yang menjadikan fatwa DSN MUI dan peraturan Bank Indonesia (BI) sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syariah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah (Putra, 2016). *Shariah compliance* sebagai acuan bagi perbankan Islam dalam melaksanakan seluruh kegiatan bank. Hal ini yang harus ditaati oleh seluruh elemen yang terlibat dalam perbankan syariah.

Kepercayaan nasabah (*Customer trust*) merupakan elemen yang penting hubungan dengan nasabah yang kuat dan pangsa pasar yang berkelanjutan dan pastinya untuk mendapatkan loyalitas dari nasabah. (Astuti, 2017).

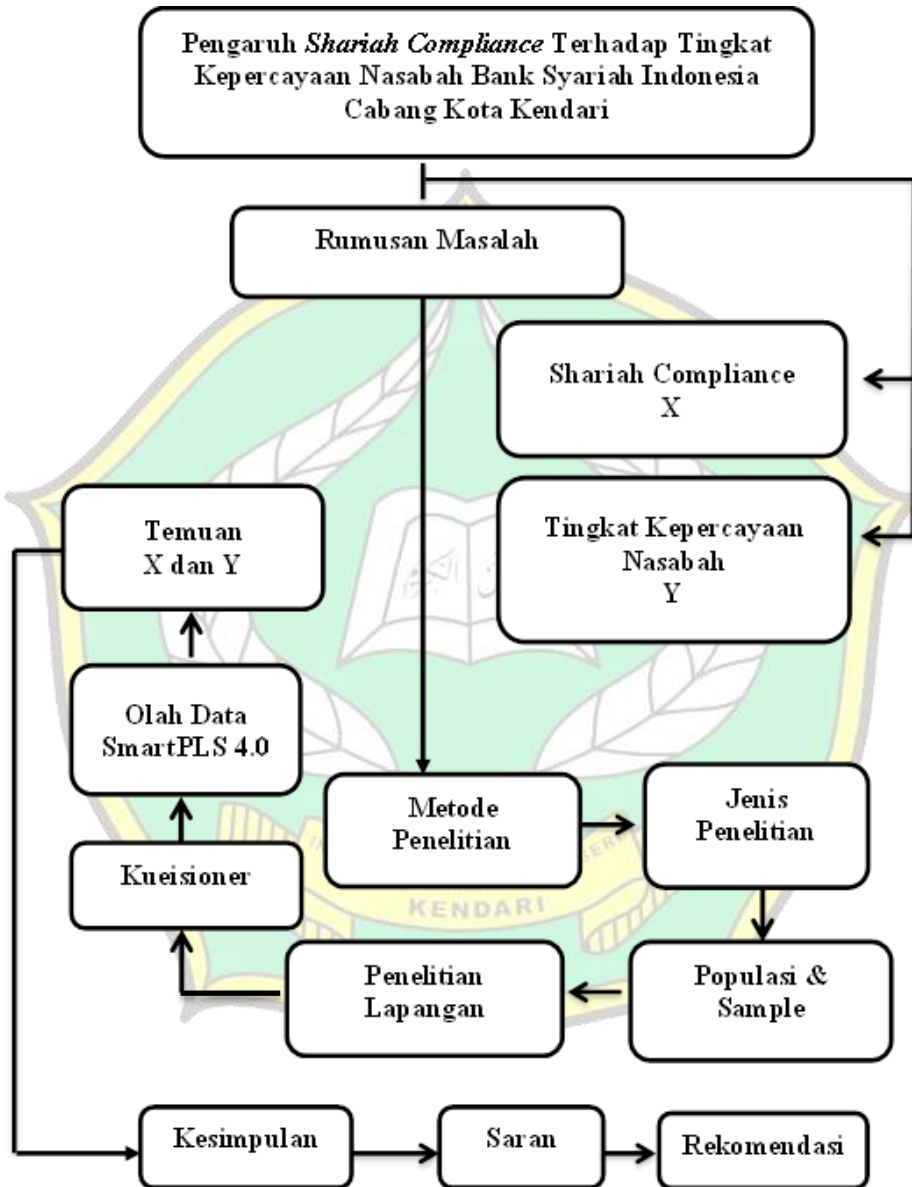
Kerangka pemikiran penelitian ini yang berjudul Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Kendari dapat dijelaskan bahwa peneliti berangkat dari dua teori, yaitu teori dari Sukardi (2012) tentang *shariah compliance* dan teori Tschannen Moran dan Hoy (2001) tentang kepercayaan nasabah khususnya pada perbankan syariah. Dari judul tersebut terdapat 1 rumusan masalah dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang diangkat dari teori yang digunakan untuk memperkuat analisis data. Pengumpulan data dan analisis data yang digunakan diharapkan mampu untuk menjelaskan pengaruh *shariah compliance* terhadap

tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Kendari.

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya kerangka pikir penelitian yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran dalam penelitian. Kerangka pemikiran yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:



Bagan 2.1
Alur Penelitian

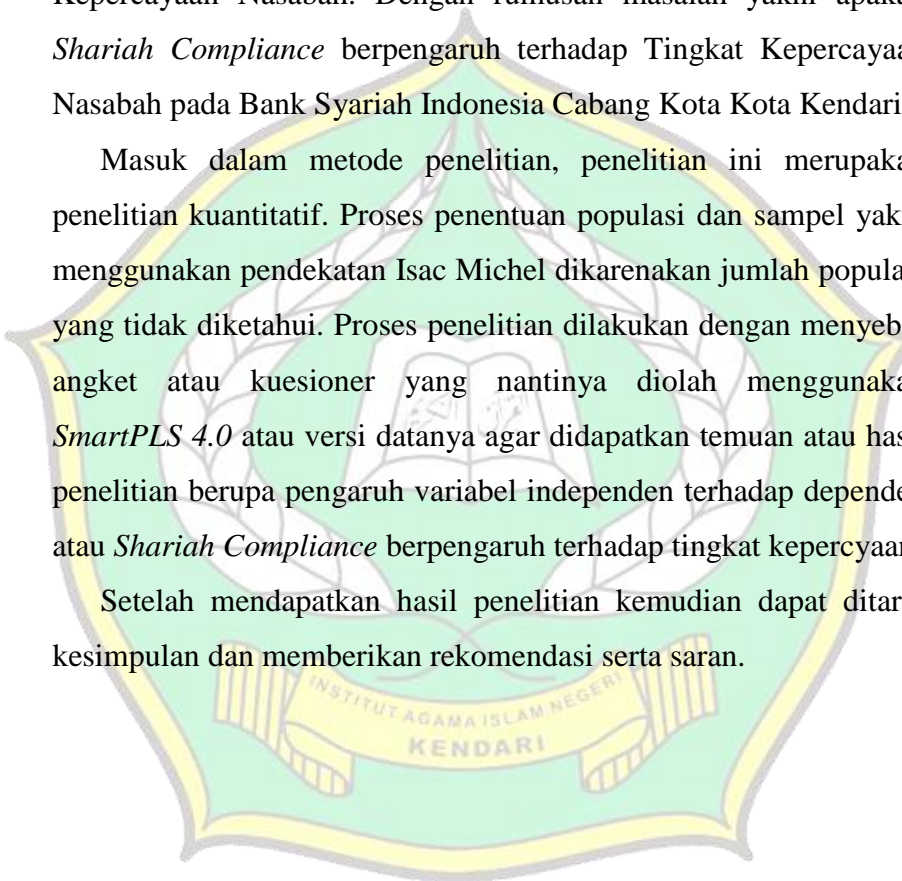


Sumber: Data diolah dilapangan (2022)

Uraian: penelitian berjudul Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Kota Kendari memiliki 2 variabel, variabel indeendent yaitu *Shariah Compliance* serta variabel dependen yakni Kepercayaan Nasabah. Dengan rumusan masalah yakni apakah *Shariah Compliance* berpengaruh terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Kota Kendari.

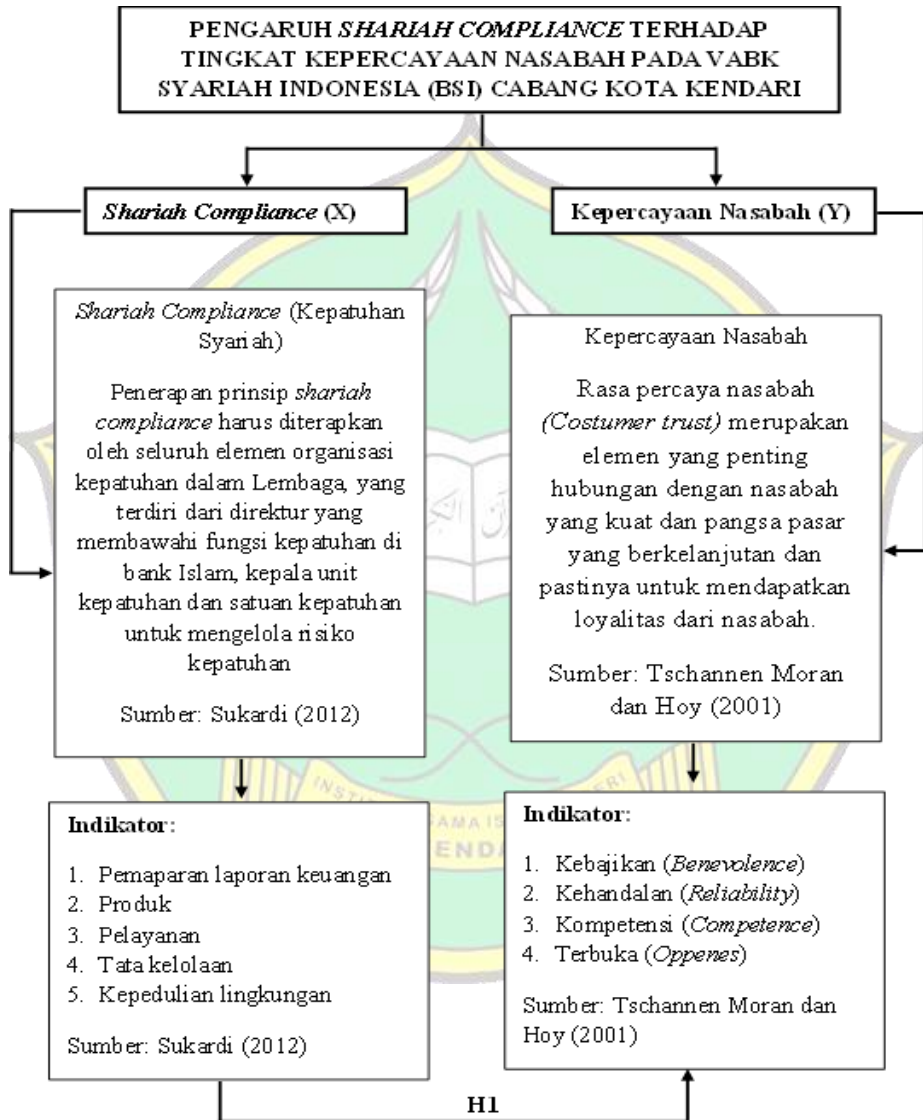
Masuk dalam metode penelitian, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Proses penentuan populasi dan sampel yakni menggunakan pendekatan Isac Michel dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui. Proses penelitian dilakukan dengan menyebar angket atau kuesioner yang nantinya diolah menggunakan *SmartPLS 4.0* atau versi datanya agar didapatkan temuan atau hasil penelitian berupa pengaruh variabel independen terhadap dependen atau *Shariah Compliance* berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan.

Setelah mendapatkan hasil penelitian kemudian dapat ditarik kesimpulan dan memberikan rekomendasi serta saran.



2.6 Kerangka Pikir

Bagan 2.2 Kerangka Pikir



Sumber: (Sukardi, 2012; Tschannen Moran dan Hoy (2001))

2.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2015, hlm. 206). Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H_0 : *Shariah Compliance* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Kendari.

H_1 : *Shariah Compliance* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Kota Kendari.

