

**PENGARUH IMPLEMENTASI GCG (*GOOD CORPORATE GOVERNANCE*) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA
BANK MUAMALAT INDONESIA KCP CURUP**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
Dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah



OLEH:

NENENG RAVENA

NIM: 14631084

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP
2019**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada
Yth, Rektor IAIN Curup
Di
Curup

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Neneng Ravena yang berjudul: Pengaruh Implementasi *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Curup, 23 September 2018

Pembimbing I



El-Khairati, MA
NIP. 197805172011012009

Pembimbing II



Rifanto Bin Riywan, Lc., MA., Ph.D
NIP. -



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jln. Dr. AK Gani Kotak Pos 108 Telp.(0732) 21010-7003044 Fax .(0732)21010 Curup 39119
Website/facebook:Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup
Email Fakultassyariah&Ekonomiislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

No 452 /In.34/FS/PP.00.9/05/2019

Nama : **Neneng Ravena**
NIM : **14631084**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Pengaruh Implementasi GCG (*Good Corporate Governance*) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari Tanggal : **Kamis, 28 November 2018**

Pukul : **08:00-09:30 WIB**

Tempat : **Ruang 1 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

El-Khairati, MA

Dr. H. Rifanto Bin Ridwan, Lc., Ph.D

NIP. 19780517 201101 2 009

Penguji I,

Penguji II,

Noprizal, M.Ag

Al-Buhari, M. H. I

NIP. 197711052009011007

NIK. 160801004

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam,



Dr. Yusfri, M. Ag

NIP. 19790202 199803 1 007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Neneng Ravena
Nomor Induk Mahasiswa : 14631084
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, 23 September 2018
Penulis



Neneng Ravena
NIM. 14631084

KATA PENGANTAR



Subhanallah walhamdu lillah wa Laailaaha illallah wallahu Akbar. Puji dan syukur kehadiran Ilahi Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga tercurah untuk Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, dan sahabatnya hingga akhir zaman, karena berkat beliau hingga saat ini kita berada di zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun skripsi ini berjudul **“pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Curup”** yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana (S.1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa ada dorongan dan bantuan berbagai pihak, maka tidak mungkin terselesainya skripsi ini sehingga skripsi ini bukan semata-mata hasil usaha penulis sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Dr. Rahmad Hidayat, M.Pd., M.Ag.
2. Bapak Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, Dr. Yusefri M.Ag.

3. Bapak Dekan II Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, Noprizal, M.Ag.
4. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku Ketua Prodi Jurusan Perbankan syari'ah
5. Ibu Dwi Sulastyawati, M.Sc selaku penasehat akademik yang selalu bersedia memberi nasehatnya khususnya dalam proses akademik penulis.
6. Bunda El-Khairati, MA dan Bapak Rifanto Bin Ridwan, Lc., Ma., Ph.D selaku Dosen Pembimbing I dan II, yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terimakasih atas dukungan, doa, waktu, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Ketua beserta staf perpustakaan IAIN Curup, terimakasih atas kemudahan, arahan, dan bantuan kepada penulis dalam memperoleh referensi dan data-data dalam penulisan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Pimpinan & Kru Bank Muamalat KCP Curup yang telah banyak membantu dan meluangkan waktu untuk memberikan informasi, data, yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sebagian nasabah Bank Muamalat KCP Curup atas kesediaannya untuk mengisi kuesioner yang peneliti berikan.
10. Dosen Prodi Perbankan Syariah dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis.
11. Orang tuaku tercinta teruntuk Ayahku Imron Rosyadi, Ibuku Nur Jannah, serta adikku Putri Badriatul Ilmi terimakasih telah memberi semangat serta doa kalian.

12. Teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2014 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dorongan dan bantuannya.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun terutama dari para pembaca dan dari dosen pembimbing. Mungkin dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Atas kritik dan saran dari pembaca dan dosen pembimbing, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga dapat menjadi pembelajaran pada pembuatan karya-karya lainnya dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi penulis dan pembaca. *Aamiin Ya Rabbal'alamin.*

Curup, 2 Agustus 2018
Penulis

Neneng Ravena
Nim. 14631084

MOTTO

**Tidak ada kata terlambat untuk membuat versi terbaik
dalam hidupmu selama kamu yakin dan bisa
mengendalikan dirimu**

**Selalu libatkan Allah dalam setiap urusanmu, maka
kamu tidak akan kecewa**

**Setinggi-tinggi gunung bila didaki puncaknya tetap
ditelapak kaki**

PERSEMBAHAN

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Syukur Alhamdulillah ku ucapkan kepada Allah SWT atas kasih sayang dan karunia-Mu yang telah memberikanku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu sehingga skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan.

Kupersembahkan skripsi ini untuk Ayahku Imron Rosyadi dan ibu Nur Jannah serta adikku Putri Badriatul Ilmi yang telah memberikanku cinta, kasih, sayang, doa, perhatian dan pengorbanan yang selalu kalian berikan. Terimakasih atas dukungan kalian.

Kedua pembimbingku Bunda El-Khairati, MA dan Bapak Rifanto Bin Ridwan, Lc., MA., Ph.D, terimakasih telah membimbing dan mengarahkanku dalam menyelesaikan skripsi ini.

Pembimbing akademikkku ibu Dwi Sulastyawati, M.Sc dan seluruh dosen Perbankan Syariah. Terimakasih telah memberikanku ilmu serta pengalaman yang berharga.

Untuk seluruh kru Bank Muamalat KCP Curup yang telah membantu dan mendukung dalam proses pengerjaan skripsi ini

Sabahat-sahabat perbankan syariah kelas C dan saudara-saudariku Nur Latifah Az-zahro, Winda Vefriza, Anggi Anggraini, Nani, Dwi Budi Santoso. Terimakasih atas motivasi, saran, semangat dan doa kalian.

Semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuannya. Dan teruntuk almamaterku

PENGARUH IMPLEMENTASI *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP CURUP

**Neneng Ravena
14631084**

Abstrak: Penerapan *good corporate governance* pada bank syariah menjadi penting sebab bank syariah merupakan bank yang menggunakan prinsip *profit sharing*. Implementasi *good corporate governance* pada bank syariah dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah maka penerapannya pada industri perbankan syariah harus memenuhi prinsip-prinsip yang syariah. Operasional perbankan syariah harus benar-benar dijalankan dengan prinsip syariah. Hal ini merupakan pilar penting dalam pengembangan bank syariah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah secara parsial dan secara simultan. dalam hal ini penulis mengambil sampel di Bank Muamalah KCP Curup. Sampel yang di gunakan sejumlah 45 responden yaitu nasabah di Bank Muamalat KCP Curup. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* atau penarikan sampel secara acak. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan penyusun kepada nasabah Bank Muamalat KCP Curup dan wawancara. Sedangkan data sekunder berupa penelitian terdahulu dari jurnal maupun skripsi sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik uji regresi linier berganda, dan uji hipotesis, sedangkan pengelolaan data menggunakan program *software SPSS 16.0 for windows*.

Temuan dari penelitian ini adalah: (1) terdapat hubungan yang signifikan secara parsial antara *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup khususnya pada variabel kewajaran dan keterbukaan; (2) terdapat hubungan yang cukup signifikan secara simultan antara *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup, serta didapatkan bahwa 67,4% variabel terikat loyalitas nasabah dipengaruhi *good corporate governance*, sedangkan 32,6% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti.

Kata Kunci: *Good corporate governance* dan Loyalitas Nasabah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Kajian Kepustakaan	7
G. Hipotesis Penelitian	8
H. Definisi Operasional	9
I. Metode Penelitian	12
J. Sistematika Penulisan	24
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Good Corporate Governance</i>	27
1. Pengertian <i>Good Corporate Governance</i>	27
2. <i>Good Coeporate Governance</i> dalam Pandangan Syariah.....	29
3. <i>Good Corporate Governance</i> Perbankan Syariah	31
4. Struktur <i>Governance</i>	33
5. Mekanisme <i>Governance</i>	36
6. Prinsip <i>Good Corporate Governance</i>	40

B. Loyalitas Nasabah	44
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	44
2. Karakteristik Loyalitas	45
3. Tingkat Loyalitas	46
4. Indikator Loyalitas	48

BAB III DEMOGRAFI WILAYAH PENELITIAN PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP CURUP

A. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia	49
B. Keadaan Umum Bank Muamalat Indonesia	52
C. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	54
D. Tugas dan Fungsi Bank Muamalat Indonesia.....	55
E. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Curup	59
F. Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.....	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	64
B. Hasil penelitian	71
C. Pembahasan	87
a. Pengaruh yang Signifikan Secara Simultan Variabel <i>Good Corporate Governance</i> Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.....	87
b. Pengaruh yang Signifikan Secara Parsial Variabel <i>Good Corporate Governance</i> Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.....	88

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	92
B. Saran	94

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1	Kerangka Berfikir.....	9
3.1	Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Curup	59
4.1	Metode Grafik <i>Scatterplot</i>	76
4.2	Uji Normalitas Data Grafik <i>P-Plot</i>	78

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1	Jumlah DPK Bank Muamalat Indonesia KCP Curup	4
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.2	Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	67
4.4	Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
4.5	Hasil Uji Validitas.....	71
4.6	Hasil Uji Reliabilitas	73
4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
4.8	Hasil Uji Statistik <i>Glejser</i>	75
4.9	Uji <i>Kolmogrov Smirnov</i>	79
4.10	Uji Regresi Linier Berganda	80
4.11	Uji t Hitung (Parsial).....	82
4.12	Uji F Hitung (Simultan)	85
4.13	Uji Koefisien Determinasi.....	86
4.14	Distribusi Frekuensi Loyalitas	87
4.15	Tingkat Kriteria Loyalitas	88
4.16	Indikator Loyalitas	88
4.17	Nilai Total Jawaban Responden.....	89
4.18	Kategori Interfal Skala Linkert	90

DAFTAR DIAGRAM

Diagram	
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	68
4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	70

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah adalah sebuah lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta pengedaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.¹

Perkembangan dan pertumbuhan perbankan syariah yang begitu pesat memunculkan kompetensi yang ketat, hal tersebut mengharuskan perbankan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada *stakeholders* terkhusus kepada nasabah yang ditandai dengan bertambahnya jumlah pelayanan dan produk bank syariah. *Good corporate governance* itu menjadi penting karena bertujuan untuk menjaga loyalitas perbankan itu sendiri. Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap penyediaan jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. Pada konteks perbankan syariah khususnya, loyalitas nasabah dapat dijadikan indikator keberhasilan perbankan syariah karena dengan adanya loyalitas akan membuat nasabah enggan untuk menggunakan jasa keuangan yang lain.

Dalam pokok hasil penelitian Bank Indonesia menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Oleh karena itu, implementasi *good corporate governance* dan kepatuhan

¹ Muhammad, *manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), h. 13

prinsip syariah merupakan keharusan, hal ini diharapkan dapat meningkatkan reputasi, kepercayaan, dan loyalitas masyarakat terhadap bank syariah.²

Dalam rangka meningkatkan kinerja bank dan melindungi *stakeholders*, bank wajib melaksanakan kegiatan usahanya dengan berpedoman pada prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).³ *Good Corporate Governance* suatu tata kelola bank yang baik yang senantiasa berdasarkan pada lima prinsip dasar transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independen (*independent*), dan kewajaran (*fairness*).⁴

Dalam ajaran Islam, kelima prinsip-prinsip pokok *good corporate governance* diatas, sesuai dengan norma dan nilai Islam dalam aktivitas dan kehidupan seorang muslim. Islam sangat menganjurkan diterapkannya prinsip ‘adalah (keadilan), *tawazun* (keseimbangan), *mus’uliyah* (akuntabilitas), *akhlaq* (moral), *shiddiq* (kejujuran), *amanah* (pemenuhan kepercayaan), *fathanah* (kecerdasan), *tabligh* (transparansi, keterbukaan), *hurriyah* (independensi dan kebebasan yang bertanggung jawab), *ihsan* (profesional), *wasathan* (kewajaran), *ijabiyah* (berfikir positif), *qira’ah* dan *ishlah* (organisasi yang terus belajar dan selalu melakukan perbaikan).⁵

Implementasi *good corporate governance* di bank syariah sangat diperlukan demi tercapainya pertumbuhan yang efisien dan dalam rangka meningkatkan

² Indra Surya dan Yustiavandana, *Penerapan Good Corporate Governance Mengesampingkan Hak-hak Istimewa demi Kelangsungan Usaha* (Jakarta: kencana, 2008), h.116

³ Burhanudin susanto, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2008), h. 127

⁴ Umer Chapra dan Habib Ahmed, *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 18

⁵ Mal an abduallah, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia* (yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), h. 89

loyalitas nasabah maka penerapannya dalam industri perbankan syariah harus memenuhi prinsip-prinsip syariah. Hal ini merupakan pilar penting dalam membangun bank syariah.

Bank Muamalat terus menerapkan praktek terbaik GCG dengan mematuhi peraturan yang berlaku serta melakukan perbaikan dan menyempurnakan pengelolaan GCG secara berkelanjutan sejak dari bank muamalat berdiri guna mewujudkan visi dan misi perusahaan. Penerapan praktek tata kelola perusahaan yang baik atau GCG bagi Bank Muamalat bukan senantiasa mematuhi peraturan yang berlaku, namun juga berarti upaya melakukan inovasi dan menyempurnakan pengelolaan secara berkelanjutan guna meningkatkan kualitas penerapan prinsip-prinsip GCG.⁶

Dalam rangka melaksanakan amanat itu, Bank Muamalat sesuai dengan peraturan Bank Indonesia telah menetapkan pedoman kebijakan GCG untuk melindungi para *stakeholders* dan memastikan kepatuhan terhadap hukum yang berlaku, serta nilai-nilai bersama dan etika yang baik di industri perbankan syariah.

Bank Muamalat telah melaksanakan *self assesstment* secara komprehensif setiap semesternya terhadap kecukupan pelaksanaan GCG yang pelaksanaannya telah dilakukan dengan cukup baik. Tetapi Bank Muamalat menyadari bahwa kinerja bank dari sisi rentabilitas, efisiensi, dan permodalan mengalami penurunan seperti jumlah DPK yang baru di Bank Muamalat Indonesia KCP Curup yang penulis peroleh dari hasil wawancara kepada pihak Bank untuk tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2015, 2016, dan 2017 yang belum stabil, yaitu pada tabel berikut:

⁶ www.bankmuamalat.co.id (*Laporan pelaksanaan Good Corporate Governance PT Bank Muamalat Indonesia*), pdf, h. 4

Tabel 1.1
Jumlah DPK Bank Muamalat Indonesia KCP Curup Tahun 2015-2017

Tahun	Dana pihak ketiga
2015	275 orang
2016	182 orang
2017	214 orang

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah pada tahun 2015 hingga tahun 2016 mengalami penurunan sebesar 33,82%.⁷ Penurunan ini salah satunya dikarena penerapan dari GCG pada Bank ini belum dioptimalkan padahal penerapan dari prinsip GCG sangat penting untuk menjaga loyalitas nasabah pada Bank.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengaitkan hubungan antara *good corporate governance* dan loyalitas nasabah dengan menarik judul penelitian yang berjudul, **“Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup”**.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis hanya akan membahas pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah bank muamalat. Adapun objek data pada penelitian ini adalah:

1. Dalam penelitian ini dibahas pada variabel *good corporate governance* yaitu dengan menggunakan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, pertanggungjawaban, indenpendensi, dan kewajaran yang diterapkan Bank Muamalat sebagai variabel

⁷ Kelik, *operation supervisor, Bank Muamalat KCP Curup*, wawancara 19 Februari 2018. Pukul 14.15

independen untuk melihat pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat sebagai variabel dependen.

2. Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Curup yang telah menjadi nasabah baik dari awal Bank Muamalat Indonesia KCP Curup beroperasi hingga nasabah yang baru bergabung menjadi nasabah.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh secara simultan variabel *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup?
2. Apakah terdapat pengaruh secara parsial variabel *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Curup?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh secara simultan variabel *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.
2. Untuk mengetahui dan mengukur secara parsial variabel *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh atas penelitian ini sebagai berikut:

1. Teoritis
 - a. Bagi penulis, penelitian yang dilakukan memberikan informasi baru atas hasil penelitian disamping menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perguruan tinggi dan juga menambah wawasan dalam pengimplementasikan *good corporate governance*.
 - b. Bagi Civitas Akademik, penelitian ini sebagai tambahan literatur pustaka guna mengembangkan ilmu perbankan syariah khususnya tentang pengimplementasian *good corporate governance*.
2. Praktis
 - a. Bagi lembaga perbankan syariah, penelitian bermanfaat sebagai informasi agar dapat menarik minat nasabah dengan menggunakan penerapan *good corporate governance* dan sebagai informasi untuk dapat menciptakan sektor perbankan yang lebih baik lagi dengan terwujudnya sistem perbankan yang sehat.
 - b. Bagi masyarakat, sebaga media untuk dapat menyampaikan alasan untuk dapat mempercayai bank syariah berdasarkan penerapan *good corporate governance* khususnya nasabah bank syariah.

F. Kajian Kepustakaan

1. penelitian terdahulu yang relevan

Adapun kajian kepustakaan yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Rizka Oktaviani pada tahun 2017 dalam skripsi yang berjudul “*pengaruh good corporate governance terhadap kontribusi kinerja karyawan pada koperasi syariah barokah curup*” Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Curup. Hasil penelitian ini yaitu BPRS Safir Cabang Curup telah menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* ini yang dibuktikan dengan laporan komektabilitas pembiayaan BPRS Safir Cabang Curup tahun yakni telah terjadi penurunan yang signifikan presentase NPF (pembiayaan bermasalah).

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Romi Jumandani pada tahun 2012, dalam skripsi yang berjudul “*pengaruh penerapan good corporate covernance terhadap kinerja keuangan perusahaan*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas lampung. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan, dapat diperoleh pengaruh penerapan *good corporate governance* (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan sampel yang diproksikan dengan ROA (Y1). Hasil penelitian menunjukan jika skor penerapan GCG (X) meningkat maka ROA (Y1) perusahaan samel akan meningkat. Dan penerapan GCG (X) oleh perusahaan sampel juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan yang diproksikan dengan PBV (Y2). Hasil penelitian menunjukan jika skor penerapan GCG (X) meningkat maka PBV (Y2) perusahaan sampel akan meningkat.⁸

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Tangguh Wicaksono pada tahun 2014 yang dituangkan dalam skripsi yang berjudul “*pengaruh good corporate governance terhadap profitabilitas perusahaan studi empiris pada perusahaan peserta corporate governance perception index(CGPI) tahun 2012*”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis

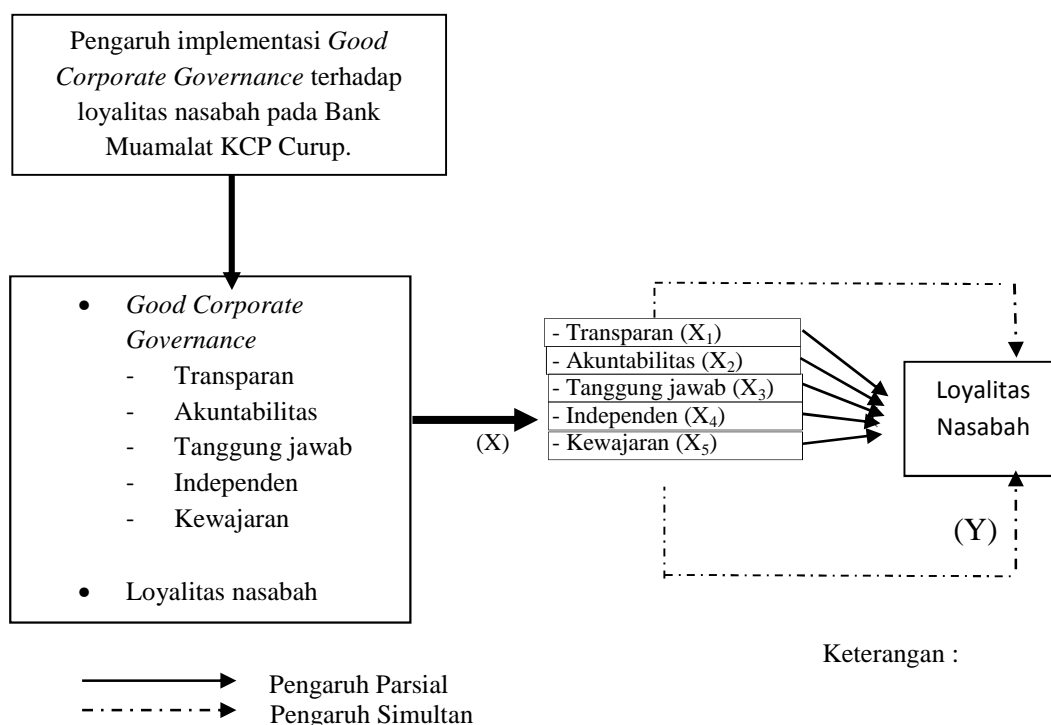
⁸ Romi Jumandani, “*pengaruh penerapan good corporate governance terhadap kinerja keuangan perusahaan*”, Skripsi. Fak.Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, 2012

Universitas Diponegoro. Hasil penelitian ini diketahui bahwa variabel dewan direksi (X1) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap ROE (Y) dan variabel dewan komisaris (X3) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap ROE serta komite audit (X2) berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap ROE. Hasil penelitian menunjukkan GCG tidak berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas perusahaan.⁹

2. kerangka berfikir

Kerangka pemikiran merupakan suatu alur yang menggambarkan proses riset secara keseluruhan.¹⁰ Maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran penelitian seperti yang digambarkan berikut ini.

Identifikasi Masalah



Gambar 1.1

⁹ Tangguh Wicaksono “*pengaruh good corporate governance terhadap profitabilitas perusahaan studi empiris pada perusahaan peserta corporate governance perception index tahun 2012*”, skripsi. Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2014

¹⁰ Albert Kurniawan, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Data dengan IBM SPSS 22.0)*, (Bandung, Alfabeta, 2014), h.57

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah penjelasan sementara tentang suatu tingkah laku, gejala-gejala, atau kejadian tertentu yang telah terjadi atau akan terjadi. Jadi hipotesis merupakan rumusan jawaban sementara yang harus diuji kebenarannya dengan data yang dianalisis dalam kegiatan penelitian.¹¹ Dikatakan sebagai jawaban sementara karena belum didasarkan pada fakta empiris yang akan diperoleh melalui pengumpulan data dan analisis data. Maka dapat diajukan suatu hipotesis yang masih memerlukan pengujian untuk kebenarannya.

Penelitian ini menggunakan pengujian *two or more tails*/dua arah (ada kemungkinan dan tidak ada kemungkinan hubungan), dengan demikian H_0 (hipotesis nol) dan H_a (hipotesis alternatif) yang menjadi hipotesis sebagai berikut:

1. H_0 = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *good corporate governance* secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.

H_a = Terdapat pengaruh signifikan variabel *good corporate governance* secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.

2. H_0 = Tidak terdapat pengaruh signifikan variabel *good corporate governance* secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalah KCP Curup.

H_a = Terdapat pengaruh signifikan variabel *good corporate governance* secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

¹¹ *Ibid*, h.56

H. Definisi Operasional

Good corporate governance terdiri dari kata *good*, *corporate* dan *governance*. Yang mana *good* berarti baik, *Corporate* berarti bersifat badan hukum, dan *governance* berarti tata kelola. Jadi *Good corporate governance* (GCG) menurut Bank Dunia adalah aturan, standar dan organisasi dibidang ekonomi yang mengatur perilaku pemilik perusahaan, direktur dan manajer serta perincian dan penjabaran tugas dan wewenang serta tanggung jawab kepada investor (pemegang saham dan kreditor).¹² Maksud peneliti disini adalah *Good corporate governance* yaitu tata kelola perusahaan yang baik.

Setiap perusahaan harus memastikan bahwa prinsip GCG diterapkan pada setiap aspek bisnis dan semua jajaran perusahaan yang merupakan dasar bagi perusahaan untuk terus berupaya menjadi bank terbaik dalam penerapan GCG selama ini. Adapun prinsip dalam GCG yaitu terdiri dari transparan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, kewajaran.¹³

Dalam penelitian ini terdapat variabel (X) yakni *Good Corporate Governance* yang terdiri dari transparan(keterbukaan), tanggung jawab, akuntabilitas, independen, kewajaran serta 1 (satu) variabel dependen (Y) adalah loyalitas nasabah pada Bank Muamalat. Masing-masing deskripsi mengenai variabel akan dijelaskan sebagai berikut:

¹² Endri, *penerapan good corporate governance dalam perbankan syariah*, <http://syariahmuhammadiyahkediri.blogspot.com/2009/04/penerapan-good-corporate-governance.html>, diakses pada 20 januari 2018 pukul: 13.00

¹³ www.bankmuamalat.co.id (*Laporan pelaksanaan Good Corporate Governance PT Bank Muamalat Indonesia*), pdf, h.5

1. Transparan (keterbukaan)

Transparan (keterbukaan) mengandung unsur pengungkapan dan penyediaan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, dan akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh pemangku kepentingan dan masyarakat.

2. Tanggung jawab

Tanggung jawab mengandung unsur kepatuhan terhadap peraturan perundang-undang dan ketentuan internal serta tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan. Tanggung jawab diperlukan agar dapat menjamin terpeliharanya kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai warga korporasi yang baik.

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas mengandung unsur kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggung jawabkan kinerjanya sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan kreditur.

4. independen

Independen yaitu memiliki kompetensi, maupun bertindak obyektif, dan bebas dari pengaruh/tekanan dari pihak manapun, bebas dari benturan kepentingan serta memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan perusahaan.

5. Kewajaran

Kewajaran (kesetaraan) mengandung unsur perlakuan yang adil dan kesempatan yang sama sesuai dengan proporsinya dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undang yang berlaku. Kewajaran mengandung unsur persamaan perlakuan dan kesempatan, sehingga senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham, nasabah dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan prinsip kewajaran dari masing-masing pihak yang bersangkutan.¹⁴

6. Loyalitas nasabah

Loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah terhadap produk-produk perbankan yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian suatu produk perbankan secara berulang tanpa terpengaruh situasi serta berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa perbankan lain karena sudah memiliki keyakinan dan sikap positif secara subjektif maupun objektif atas produk dan jasa perbankan tersebut. Sehingga loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap perbankan yang telah menyediakan barang dan jasa yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian secara berulang yang timbul karena keinginan diri sendiri dan tanpa adanya paksaan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama.¹⁵

¹⁴ *Ibid.*,

¹⁵ Intan Purnama Sari & Emile Satya Darma “*Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah*” (pdf), Jurnal (Prodi. Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Vol. 16 NO.1 Januari 2016), h. 15

I. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Menurut pendapat Winarno Surachman mengatakan bahwa penelitian adalah jalan pengetahuan yang membahas jalan atau pendekatan suatu data dengan menggunakan alat yang sistematis dalam rangka mendapatkan sesuatu hasil yang diinginkan.¹⁶ Untuk memperoleh data, fakta, dan informasi yang akan menggambarkan dan menjelaskan permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif.

Penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan melalui apa yang ingin kita ketahui. Penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan penelitian deskriptif. Dengan metode deskriptif memungkinkan peneliti dapat melihat hubungan antar variabel, menguji hipotesis, mengembangkan generalisasi, dan mengembangkan teori yang memiliki validitas universal.¹⁷

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Curup yang beralamatkan di Jl. Merdeka No. 732 Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Curup Kabupaten Rejang Lebong. Karena menurut penulis lokasi tersebut merupakan pusat kota sehingga berpotensi untuk nasabah memilih bank syariah sebagai jasa dalam transaksi keuangan khususnya yang berbasis syariah dan seperti yang kita ketahui Bank Muamalat merupakan Bank yang mempunyai nasabah yang cukup loyalitas

¹⁶ Winarno Surachman, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1982), h. 75

¹⁷ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Rosda, 2013), h. 37

karena sejak tahun 1992 bank ini tetap eksis mempertahankan dirinya sebagai bank pertama syariah di Indonesia.

3. Objek Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah himpunan semua individu atau objek yang menjadi bahan pembicaraan atau bahan studi oleh peneliti.¹⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup pada tahun 2015-2016 yang berjumlah 457 nasabah.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi, sebagai contoh yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu.¹⁹ Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik *non probability sampling* atau penarikan sampel secara acak.²⁰

Menurut kasmadi dalam bukunya yang berjudul penelitian modern penelitian kuantitatif menyatakan bahwa apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, jika populasi dalam bentuk besar maka dapat diambil 10%-15% atau 20%-25% dari jumlah populasi yang ada.²¹ Dari teori tersebut, maka penulis mengambil sampel sebanyak 10% dari jumlah populasi yang ada, untuk lebih jelas dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

¹⁸ Harini, Sri Turmudi, *Metode Statistika Pendekatan Teoritis dan Aplikatif*, (Malang, UIN Malang Press, 2008), h.9.

¹⁹ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h. 121.

²⁰ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder) Edisi Revisi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 78

²¹ Kasmadi, *Penelitian Modern Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2014), Cetakan 2, h. 66.

$$n = 457 \times 10\%$$

$$n = 457 \times \frac{10}{100}$$

$$n = 45 \text{ orang}$$

Jadi, total keseluruhan nasabah yang dijadikan penulis sebagai sampel dan objek dalam penelitian ini yaitu berjumlah 45 orang.

4. Jenis Data

Untuk melengkapi penelitian ini maka perlu didukung oleh data yang lengkap dan akurat. Berdasarkan sumbernya, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tidak melalui media perantara, data primer dihasilkan dari instrumen penelitian, dalam penelitian ini merupakan hasil dari menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Curup untuk memperoleh tanggapan dari nasabah terhadap atribut atau indikator penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini berupa hasil dari kajian pustaka yang mendukung penulisan penelitian ini yang diperoleh dari literatur yang relevan dengan penelitian, disamping itu juga didapat dari data wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Curup yang menjadi pendukung data primer.

5. Sumber Data

Pada penelitian ini yang merupakan penelitian kuantitatif maka sumber data yang penulis gunakan berupa sumber data dari responden untuk mengetahui

tanggapan terhadap *good corporate governance* Bank Muamalat Indonesia KCP Curup. Data diperoleh dari responden yaitu nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yakni:

a. Observasi

Teknik observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh penulis ialah adanya pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan tidak terstruktur. Adapun pengamatan ilmiah yang dilakukan oleh penulis tentu adanya alat ukur, yang berupa implementasi *good corporate governance* melalui enam pendekatan yakni, transparan, tanggung jawab, akuntabilitas, profesional, dan kewajaran. Adapun observasi ini dilakukan oleh penulis dengan melihat laporan keuangan dan dari laporan penerapan GCG dari Bank Muamalat Indonesia.

b. Angket (*kuesioner*)

Angket merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebar daftar pertanyaan/ Pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pernyataan/pertanyaan tersebut.²² Dalam penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup, maka peneliti akan memberikan angket kepada nasabah di Bank Muamalat KCP

²² Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998, h. 51

Curup sebanyak 45 orang seperti yang telah dijelaskan pada sampel penelitian dengan alternatif jawaban yang tersedia.

c. Wawancara

Wawancara yang dilakukan penulis nantinya akan bersifat sebagai data pendukung, dengan tujuan hasil wawancara dapat bersifat mendukung kuesioner sebagai sumber data utama dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan dengan pihak perbankan khususnya dengan bagian manajemen pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.

7. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Menurut Riduwan uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.²³ Adapun alat ukur dalam penelitian ini berupa kuesioner. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk mengetahui apakah masing-masing variabel dalam penelitian ini telah benar-benar mengukur apa yang ingin diukur dengan menggunakan bantuan SPSS.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Riduwan uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan instrumen yang digunakan.²⁴ Uji reliabilitas instrumen dilakukan

²³ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)* [Selanjutnya disebut Riduwan Metopen 1], (Bandung: Alfabeta, 2013), h.73

²⁴ *Ibid.*, h. 74

dengan rumus *alpha*. Metode mencari reliabilitas internal yaitu menganalisis reliabilitas alat ukur dari satu kali pengukuran dan dibantu dengan SPSS.

c. Tahap *coding*

Coding merupakan proses pengkodean data pada kuesioner yang berupa data kualitatif maka akan dikuantifikasikan (dijadikan angka) sehingga data riset dapat diproses dengan menggunakan bantuan SPSS.²⁵

d. Tahap reduksi

Mereduksi data yang sesuai dan mampu mendukung atau menjawab permasalahan penelitian dari hasil wawancara.

e. Generalisasi

Generalisasi dari signifikansi hubungan secara parsial dan simultan variabel X terhadap variabel Y.

8. Pendekatan Analisis Data dengan uji asumsi klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu regresi linear berganda. Adapun beberapa kriteria mendeteksi multikolinieritas sebagai berikut:²⁶

- 1) Jika nilai VIF tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model tersebut dinyatakan terbebas dari multikolinieritas.

²⁵ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 206

²⁶ *Ibid.*, h.157

- 2) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model tersebut dinyatakan terbebas dari multikolinieritas.
- 3) Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai R^2 maupun *adjusted* R^2 diatas 0,60 maka diasumsikan model tersebut terkena multikolinieritas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain, model ini memenuhi syarat dimana terdapat persamaan varians dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain atau disebut juga homoskedastisitas atau heteroskedastisitas.²⁷

c. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai yang residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan untuk dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya.²⁸

9. Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan *regresi linier multiple* adalah model persamaan regresi linier dengan variabel bebas lebih dari satu.²⁹ Analisis ini berguna untuk mengetahui pengaruh antar variabel independen terhadap variabel dependen serta untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh diantara variabel-variabel

²⁷ *Ibid.*,

²⁸ *Ibid.*, h. 159

²⁹ Albert Kurniawan, *Op. Cit.*, h. 194

yang lain dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda, yang mana bentuk persamaan sebagai berikut:³⁰

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y : Nilai dari variabel dependen

a : Koefisien konstanta

b₁ : Koefisien regresi variabel transparan terhadap variabel Y

b₂ : Koefisien regresi variabel akuntabilitas terhadap variabel Y

b₃ : Koefisien regresi variabel tanggung jawab terhadap variabel Y

b₄ : koefisien regresi variabel profesional terhadap variabel Y

b₅ : koefisien regresi variabel kewajaran terhadap variabel Y

x₁ : Variabel independen (transparan)

x₂ : Variabel independen (akuntabilitas)

x₃ : Variabel independen (tanggung jawab)

x₄ : Variabel independen (independen)

x₅ : Variabel independen (kewajaran)

ε : Error

10. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji adanya pengaruh implementasi *good corporate governance* terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank syariah. Pengujian dilakukan secara parsial dengan menggunakan Uji t dan secara simultan Uji F.

³⁰ *Ibid.*

a. Uji Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Uji F berfungsi untuk menguji apakah populasi tempat sampel diambil memiliki korelasi *multiple* ($R \neq 0$) atau apakah terdapat sebuah relasi yang signifikan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen.³¹ Dalam penelitian ini Uji F atau uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yang berupa implementasi *good corporate governance* secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.

Kriteria pengujian:

- 1) H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$
- 2) H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

F_{hitung} dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

R^2 : Koefisien determinasi

N : Jumlah data atau kasus

K : Jumlah variabel independen

b. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Pada pengujian secara parsial ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing atribut terhadap loyalitas nasabah. Rumus t_{hitung} pada analisis regresi adalah:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n - k - 1}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

³¹ Deni Darmawan, *Op. Cit.*, h. 180

Keterangan :

r : koefisien korelasi parsial

k : jumlah variabel independen

n : jumlah data atau kasus.

c. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, semakin besar R^2 semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati nol maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel dependen.³²

Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *adjusted R Square*. Adapun rumus koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R^2 : Koefisien determinasi

R : Koefisien korelasi

J. Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan kemudahan untuk pemahaman yang sistematis dan jelas pada pembahasan penelitian ini, maka penulis menyusun dalam bentuk sistematika penulisan yang akan diuraikan sebagaimana berikut.

Bab **Pertama**, terdiri dari pendahuluan yang berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian,

³² Muhammad, *Op. Cit.*, h. 158

kajian kepustakaan, hipotesis penelitian, definisi operasional, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

Bab **Kedua**, membahas tentang landasan teori yang memuat tentang *good corporate governance* meliputi: pengertian, GCG dalam pandangan syariah, GCG Perbankan Syariah, struktur *Governance*, mekanisme *Governance*, prinsip GCG, dan tentang loyalitas nasabah meliputi: pengertian, karakteristik loyalitas, tingkat loyalitas, indikator loyalitas.

Bab **Ketiga**, memuat tentang demografi wilayah penelitian pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Curup secara umum yang termuat dalam sejarah, keadaan umum Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup, visi dan misi, tugas dan fungsi, struktur organisasi, dan produk Bank Muamalat KCP Curup.

Bab **Keempat**, hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang karakteristik responden, hasil penelitian serta pembahasannya.

Bab **Kelima**, penutup yang diakhiri pembahasan dengan memuat kesimpulan dan saran. Selanjutnya setelah bab kelima disertakan pula daftar pustaka dan lampiran-lampiran

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Good Corporate Governance* (GCG)

1. Pengertian *Good Corporate Governance* (GCG)

Good corporate governance terdiri dari kata *good*, *corporate* dan *governance*. Yang mana *good* berarti baik, *Corporate* berarti bersifat badan hukum, dan *governance* berarti tata kelola. Jadi *Good corporate governance* (GCG) menurut Bank Dunia adalah aturan, standar dan organisasi dibidang ekonomi yang mengatur perilaku pemilik perusahaan, direktur dan manajer serta perincian dan penjabaran tugas dan wewenang serta tanggung jawab kepada investor (pemegang saham dan kreditur).³³

Istilah *corporate governance* pertama kali diperkenalkan oleh Cadbury Commttee tahun 1992. Adapun definisi *Good corporate Governance* menurut Cadbury Commttee yaitu:

Seperangkat aturan yang mengatur huungan antara para pemegang saham, manajer, kreditur, pemerintah, karyawan, dan pihak-pihak yang berkepentingan lainnya baik internal maupun eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka.³⁴

Corporate Governance pada bank adalah masalah yang penting untuk mereka yang peduli atau yang memiliki tanggung jawab atas pengelolaan keuangan dan untuk mengembangkan pasar dan ekonomi. Kehadiran pengawasan telah lama dirasakan

³³ Endri, *penerapan good corporate governance dalam perbankan syariah*, <http://syariahmuhammadiyahkediri.blogspot.com/2009/04/penerapan-good-corporate-governance.html>, (diakses pada 20 januari 2018 pukul: 13.00)

³⁴ Irham Fahmi, *Etika Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 61

pentingnya dalam *Good Corporate Governance*, pengawasan tidak dapat berfungsi dengan baik jika *Corporate Governance* tidak ada sebelumnya.

Dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa tata kelola perusahaan (*Corporate Governance*) merupakan suatu sistem, dan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan terutama tiga kelompok dalam korporasi, yakni pemegang saham, dewan komisari dan manajemen yang memiliki fungsi untuk mengarahkan dan mengendalikan korporasi dalam rangka mencapai target kinerjanya.

Good Corporate Governance menciptakan struktur yang membentuk bank dalam:³⁵

- a. Menetapkan tujuan.
- b. Menjalankan operasi harian.
- c. Mempertimbangkan kepentingan pemangku kepentingan (*stakeholder*) bank dengan beroperasi secara sehat dan baik.
- d. Menyesuaikan dengan hukum dan peraturan yang berlaku.
- e. Memproteksi kepentingan nasabah kreditor.

Dalam prakteknya, persoalan *Corporate Governance* merupakan persoalan yang dianggap penting karena menyangkut banyak dimensi yang mencakup semua perilaku organisasi seperti dimensi hukum, finansial, ekonomi, kelembagaan, dan dimensi manajerial. *Corporate Governance* sangat dibutuhkan untuk melindungi kepentingan *stakeholder* dan membatasi sikap dan perilaku yang mementingkan diri

³⁵ Ferry N. Indroes, *Manajemen Resiko Perbankan*, (Jakarta, PT Rajagrafindo Persida, 2011), h. 250

sendiri melalui manajemen.³⁶ Hal tersebut sejalan dengan ayat Al-Quran yang menerangkan bahwa adanya sinergi yang baik antara berbagai pihak yang berkepentingan untuk menghasilkan sesuatu yang baik pula, maka Allah mencintai perbuatan-perbuatan yang berorganisir dengan baik sebagaimana Firman Allah yang dijelaskan dalam Al-Quran surat Ash- Shaff: 4,

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَأَنَّهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ ﴿٤﴾

*Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berperang di jalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh.*³⁷

Kokoh diatas bermakna adanya sinergi yang rapi antara bagian yang satu dengan bagian yang lain. Jika hal ini terjadi maka akan menghasilkan sesuatu yang maksimal.

2. Good Corporate Governance dalam Pandangan Syariah

Melihat sudut pandang syariah, terdapat beberapa prinsip syariah yang mendukung terlaksananya *Good Corporate Governance* atau tata kelola didunia perbankan. Prinsip syariah ini merupakan dari sistem syariah. Pelaksanaan sistem syariah ini dapat dilihat dari dua perspektif mikro dan makro. Nilai-nilai syariah dalam perspektif mikro menghendaki bahwa semua dana yang diperoleh dalam sistem perbankan syariah dikelola dengan hati-hati. Nilai-nilai syariah meliputi sebagai berikut:³⁸

³⁶ Imam. S Tunggal dan Amin W. Tunggal, *Membangun Corporate Governance*, (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002), h. 2

³⁷ Al-Quran, *Ash-Shaff*: 61 : 4

³⁸ Tikawita, *Implementasi Good Corporate Governance pada Perbankan Syariah* .pdf, Jurnal, (Fak.Ekonomi Universitas Kresten Petra, Surabaya, 2007), h. 122

- a. *Shiddiq* (kejujuran). Nilai ini memastikan bahwa pengelolaan bank syariah dilakukan dengan moralitas yang menjunjung tinggi nilai kejujuran. Nilai ini mencerminkan bahwa pengelolaan dana masyarakat akan dilakukan dengan menghindari cara-cara yang meragukan (*subhat*) terlebih lagi yang bersifat dilarang (*haram*).
- b. *Tabligh* (transparan, keterbukaan). Secara berkesinambungan melakukan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai prinsip-prinsip, produk, jasa perbankan syariah, dan manfaat bagi pengguna jasa perbankan syariah.
- c. *Amanah* (pemenuhan kepercayaan). Nilai ini menjaga dengan ketat prinsip kehati-hatian dan kejujuran dalam mengelolah dana yang diperoleh dari pemilik dana (*shahibul maal*) sehingga timbul rasa saling percaya antara pihak yang memiliki dana dan pihak pengelola dana investasi (*mudharib*).
- d. *Fathanah* (kecerdasan) nilai ini memastikan bahwa pengelolaan bank dilakukan secara profesional dan kompetitif sehingga menghasilkan keuntungan maksimum dalam tingkat resiko yang ditetapkan oleh bank. Termasuk pelayanan yang penuh dengan kecermatan dan kesantunan serta penuh rasa tanggung jawab.

Sementara dalam perspektif makro, nilai-nilai syariah menghendaki perbankan syariah berkontribusi bagi kesejahteraan masyarakat dengan memenuhi hal-hal sebagai berikut:

- a. Kaidah zakat, yaitu mengkondisikan perilaku masyarakat yang lebih menyukai berinvestasi dibandingkan dengan menyimpan hartanya. Hal ini

dimungkinkan karena zakat untuk investasi dikenakan hanya pada hasil investasi, sedangkan zakat bagi harta simpanan dikenakan atas pokoknya.

- b. Kaidah pelarangan riba, yaitu menganjurkan pembiayaan bersifat bagi hasil dan melarang riba.
- c. Kaidah pelarangan judi atau *maisir* tercemin dari kegiatan bank yang melarang investasi yang tidak memiliki kaitan dengan sektor riil. Kondisi ini akan membentuk kecenderungan masyarakat untuk menghindari spekulasi dalam aktifitas investasinya.
- d. Kaidah pelarangan *gharar*, yaitu mengutamakan transparansi dalam bertransaksi dan kegiatan operasi lainnya dan menghindari ketidakjelasan.

3. Corporate Governance Perbankan Syariah

Penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) telah menjadi kewajiban semua bank umum yang beroperasi di Indonesia. Kewajiban itu ditetapkan melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 8/4/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006. Yang kemudian diubah dengan PBI nomor 8/14/PBI/2006 tanggal 5 Oktober 2006. Khusus untuk perbankan syariah, kewajiban tersebut bahkan dicantumkan dalam pasal 34 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pada 9 Desember 2009, Bank Indonesia telah mengeluarkan pula PBI tersendiri tentang pelaksanaan GCG bagi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) yang mulai diberlakukan pada tahun 2010.³⁹

Pelaksanaan GCG yang efektif diperlukan untuk membangun industri perbankan syariah yang sehat dan tangguh, dengan tetap memenuhi prinsip syariah.

³⁹ Mal An Abdullah, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2010), h. 13

Selain itu, pelaksanaan GCG merupakan salah satu upaya untuk melindungi kepentingan para *stakeholder* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undang serta nilai etika yang berlaku secara umum pada industri perbankan syariah.

Dalam konteks Bank Syariah, *Corporate Governance* harus meliputi:⁴⁰

- a. Sebuah kumpulan dari kesiapan organisasi dimana ada keselarasan tindakan manajemen dari Bank Syariah , sejauh yang dimungkinkan, yang sejalan dengan keinginan *stakeholder*.
- b. Penyediaan intensif yang sesuai untuk organ-organ dari *Corporate Governance* seperti Dewan Direktur, Dewan Syariah, dan Manajemen untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan keinginan *stakeholder* dan memfasilitasi *monitoring* yang efektif, yang akan mendorong Bank Syariah untuk menggunakan sumber dayanya yang lebih efektif.
- c. Kepatuhan dengan peraturan dan prinsip syariah.

Penerapan sistem GCG dalam perbankan syariah diharapkan dapat meningkatkan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) melalui beberapa tujuan yaitu:⁴¹

- a. Meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan kesinambungan suatu organisasi yang memberikan kontribusi kepada terciptanya kesejahteraan pemegang saham,

⁴⁰ Nurul Huda & Mustafa Edwin Nasution, *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*, (jakarta: PT Kharisma Putra Utama, 2009), h. 170

⁴¹ Aldira Maradita, “*Karakteristik Good Corporate Governance pada Bank Syariah dan Bank Konvensional*”, (pdf), jurnal Vol. 29 No 2, Mei-Agustus 2014, h. 195

pegawai dan *stakeholder* lainnya dan merupakan solusi yang elegan dalam menghadapi tantangan organisasi kedepannya.

- b. Meningkatkan kualitas organisasi yang dikelola dengan terbuka, adil dan dapat dipertanggung jawabkan.
- c. Mengakui dan melindungi hak dan kewajiban para *stakeholder*.
- d. Pendekatan yang terpadu berdasarkan kaidah-kaidah demokrasi, pengelolaan dan partisipasi organisasi secara berkualitas.
- e. Mengendalikan konflik kepentingan yang mungkin timbul antara pihak prinsipal dengan agen.
- f. Meminimalkan biaya modal dengan memberikan sinyal positif untuk para penyedia modal. Meningkatkan nilai perusahaan yang dihasilkan dari biaya modal yang lebih rendah, meningkatkan kinerja keuangan dan persepsi yang lebih baik dari para *stakeholder* atas kinerja perusahaan dimasa depan.

Dengan demikian melalui beberapa tujuan diatas, penerapan GCG pada Bank Syariah, pertumbuhan industri jasa keuangan islam dan stabilitas sistem keuangan secara keseluruhan akan senantiasa terpelihara, dan keberhasilan industri jasa keuangan Islam dalam menerapkan GCG akan menempatkan lembaga keuangan Islam sejajar dengan lembaga keuangan internasional lainnya.

4. Struktur *Governance*

Pelaksanaan GCG yang efektif diperlukan untuk membangun industri perbankan syariah yang sehat dan tangguh, dengan tetap memenuhi prinsip syariah. Selain itu, pelaksanaan GCG merupakan salah satu upayah untuk

melindungi *stakeholder* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undang serta nilai-nilai etika yang berlaku secara umum pada industri perbankan syariah.

Struktur tata kelola perbankan diatur oleh Bank Indonesia dengan tujuan:⁴²

- a. Memperkuat peran dan tanggungjawab dewan Komisaris dan dewan Direksi.
- b. Memperjelas struktur kepemilikan bank.
- c. Meningkatkan efektifitas fungsi direktur kepatuhan.
- d. Memungkinkan untuk mengaktifkan kembali dewan audit.

Bank Indonesia telah mengeluarkan serangkaian peraturan yang terkait dengan struktur tata kelola. Peraturan yang dimaksud adalah sebagai berikut:⁴³

- a. Uji kemampuan dan kepatuhan

Pengaturan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi dan integritas dari pengurus bank melalui uji kemampuan dan kepatuhan. Pengurus bank yang dimaksud adalah pemilik, pemegang saham pengendali, dewan komisari, dewan direksi, serta pejabat eksekutif bank yang akan atau yang telah aktif dalam pengelolaan kegiatan operasional bank.

- b. Independensi pengurus bank

Anggota dewan Komisaris dan dewan Direksi tidak diperbolehkan memiliki hubungan keuangan dengan dewan Komisaris dan dewan Direksi lainnya atau menjadi pemegang saham pengendali pada perusahaan lain serta persyaratan Direksi dan Komisaris independen.

⁴² Ferry N. Indroes, *Manajemen Resiko Perbankan*, (Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada, 2011), h. 260

⁴³ *Ibid.*,

c. Direktur kepatuhan dan peningkatan fungsi peran audit

Bank disyaratkan untuk menunjuk direktur kepatuhan yang beresponsibilitas untuk memastikan kepatuhan bank terhadap ketentuan perbankan yang ada.

Secara umum struktur *governance* perbankan syariah tentu harus disesuaikan dengan struktur badan hukum perusahaannya. UU perbankan syariah dalam hal ini menentukan bentuk badan hukum bank syariah adalah perseroan terbatas. Karena itu, struktur bank syariah tentu mengikuti ketentuan yang berlaku umum untuk perseroan terbatas, kecuali yang diatur secara tersendiri dalam UU perbankan syariah.

Secara khusus UU perbankan syariah mewajibkan pembentukan DPS dalam struktur perusahaan. Kewajiban pembentukan DPS berlaku bagi semua bank syariah dan bank umum konvensional yang memiliki Unit Usaha Syariah (UUS), yang beroperasi di Indonesia. Dalam peraturan Bank Indonesia, keberadaan DPS ditepatkan pada posisi yang menentukan untuk memastikan berjalannya GCG yang terkait dengan prinsip syariah.

Pengangkatan anggota DPS harus dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Tugas pokok DPS adalah memberikan nasehat dan saran kepada Direksi, serta mengawasi kegiatan bank agar sesuai dengan prinsip syariah.⁴⁴

⁴⁴ Mal An Abdullah, *Op., Cit.*, h. 92

5. Mekanisme *Governance*

Pedoman GCG menyebut pelaksanaan GCG dapat dilakukan melalui lima tindakan utama yaitu: a) penetapan visi misi dan nilai-nilai perusahaan, b) penyusunan struktur *Corporate Governance*, c) pembentukan budaya korporasi, d) penetapan sarana *public disclosures*, e) penyempurnaan berbagai kebijakan bank sehingga memenuhi prinsip GCG.

Dalam perbankan syariah, semua langkah-langkah tersebut harus berpangkal pada asas dan tujuan perbankan syariah yang diterapkan UU. Yaitu asas bahwa perbankan syariah melakukan kegiatan usahanya dengan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian, dengan tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat dengan berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh (*kaffah*) dan konsisten (*istiqamah*).⁴⁵

a. Penetapan visi misi dan nilai-nilai perusahaan

Dari sudut GCG langkah perumusan visi dan misi sangat penting, setidaknya karena dua hal: *pertama*, visi dan misi menjadi acuan dalam pembentukan nilai-nilai perusahaan, yaitu nilai-nilai yang menggambarkan landasan dan sikap moral dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) dalam mengembangkan dan melaksanakan kegiatan usahanya. *Kedua*, visi dan misi akan menjadi dasar untuk penyusunan rencana strategi bank, baik rencana korporasi, maupun rencana bisnis.

⁴⁵ *Ibid.*, h. 98-99

Dalam menyusun rencana strateginya, BUS dan UUS bukan hanya perlu mendasarkan pada visi dan misi yang terikat dengan asas perbankan syariah, tetapi juga menetapkan prioritas dan tahap-tahap pengembangan usahanya dengan memadukan visi dan misi bersama pertimbangan moral dan kemaslahatan.

b. Penyusunan struktur *Corporate Governance*

Dalam rangka penyusunan struktur *Corporate Governance* pedoman GCG menekankan harus mencerminkan berfungsinya mekanisme manajemen resiko, pengendalian intern, dan kepatuhan.

Tujuan penerapan manajemen resiko adalah untuk menghindari akibat-akibat negatif yaitu resiko yang terikat dengan hasil-hasil yang merugikan dan memperoleh akibat-akibat yang positif yaitu resiko yang terkait dengan peluang. Dalam hal perbankan syariah, tujuan untuk menghindari akibat negatif itu terkait dengan tujuan kepatuhan syariah, agar perusahaan terhindar dari kesulitan keuangan dan selalu memiliki kecukupan modal. Dan tujuan untuk mencapai akibat positif adalah untuk mencapai tujuan bisnis melalui peningkatan kinerja keuangan perusahaan.

Untuk mekanisme pengendalian intern dan kepatuhan, PBI-2009 mewajibkan fungsi kepatuhan, audit intern, dan audit ekstern. Untuk melaksanakan fungsi kepatuhan, BUS wajib memiliki seorang direktur yang bertugas bukan hanya untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan UU lainnya, tetapi juga kepatuhan terhadap pemenuhan prinsip syariah.

Audit intern adalah kegiatan independen yang memberikan jaminan keyakinan dan konsultasi untuk memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Kegiatan ini membantu perusahaan untuk mencapai tujuannya dengan memberikan pendekatan yang sistematis dan berdisiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektifitas proses manajemen resiko, pengendalian perusahaan dan CG. Untuk fungsi audit intern, PBI mewajibkan Direksi melaksanakannya juga secara independen terhadap suatu kerja operasional, didukung oleh personil dalam jumlah yang memadai dan memiliki kompeten dibidangnya, ditambah dengan paling kurang satu orang personil yang memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang operasional perbankan syariah. Laporan audit intern yang terkait dengan pelaksanaan pemenuhan prinsip syariah harus disampaikan oleh Direksi kepada DPS.

Dalam pelaksanaan fungsi audir ekstern, BUS mewajibkan menunjuk Akuntan Publik dan Kantor Akuntan Publik yang telah terdaftar di Bank Indonesia untuk melaksanakan audit laporan keuangan. Menurut ketentuan UU Perbankan Syariah, Kantor Akuntan Publik harus sudah memiliki akuntan dengan keahlian dibidang akuntansi syariah.⁴⁶

c. Pembentukan budaya korporasi

Perbankan Syariah membutuhkan budaya korporasi yang menerapkan nilai-nilai islam dalam segala segi perilaku perusahaan dan karyawannya, dari hubungan internal, urusan dengan nasabah dan bank-bank lainnya, kebijakan dan prosedur, praktek bisnis, hingga persoalan-persoalan seperti pakaian, dekorasi,

⁴⁶ *Ibid.*, h. 104

citra, dan sebagainya. Budaya korporasi yang luhur dapat terbentuk melalui penerapan prinsip dasar, nilai dan norma islam yang disepakati serta dilaksanakan secara konsisten dengan contoh konkret dari pimpinan BUS yang bersangkutan.

d. Penetapan sarana *public disclosures*

Penetapan sarana *public disclosures* sangat diperlukan sebagai bagian dari akntabilitas bank kepada *strakeholder* dan menekankan prinsip adanya keseimbangan akuntabilitas terhadap beragam *stakeholder*. Karena itu, bank harus mengakui hak nasabah investor untuk memantau kinerja atas investasi yang mereka lakukan dan resiko yang berhubungan dengannya, dan menyediakan sarana yang memadai untuk memastikan bahwa hak-hak tersebut dapat mereka jalankan. Maka, BUS dan UUS harus mengungkapkan aspek-aspek kebijakan, prosedur, desain produk, tipe produk, dan dasar bagi keuntungan pada rekenng investasi. Pengungkapan tersebut hendaknya menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dimengerti, sebagai bagian dari proses pelaporan keuangan yang bersifat periodik atau bagian dari informasi yang dipublikasikan mengenai suatu produk, baik produk baru maupun perubahan atas produk yang sudah ada.

e. Menyempurnakan berbagai keijakan bank sehingga memenuhi prinsip GCG

Karena GCG adalah cerminan tanggung jawab bank kepada *stakeholder*, maka penyempurnaan berbagai kebijakan bank perlu dilakukan, tujuannya adalah agar masyarakat menerima informasi-informasi yang seharusnya mereka

peroleh untuk bekal pengambilan keputusan untuk percaya atau tidak percaya kepada bank yang bersangkutan.⁴⁷

6. Prinsip *Good Corporate Governance*

Kewajiban bank untuk melaksanakan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam setiap kegiatan usahanya pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* tersebut paling kurang harus diwujudkan dalam:⁴⁸

- a. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dewan Komisaris dan Direksi.
- b. Kelengkapan dan pelaksanaan tugas komite-komite dan satuan kerja yang menjalankan fungsi pengendalian intern bank.
- c. Penerapan fungsi kepatuhan, auditor internal dan auditor eksternal.
- d. Penerapan manajemen resiko, termasuk sistem pengendalian intern.
- e. Penyediaan dana kepada pihak terkait dan penyedia dana terbesar.
- f. Rencana strategi bank.
- g. Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan bank.

Undang-undang menyebut GCG sebagai tata kelola yang baik mencakup prinsip transparan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran. Penjelasan dari prinsip GCG yaitu :⁴⁹

⁴⁷ *Ibid.*,

⁴⁸ Jundiani, *Pengantar Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Malang: UIN Malang Press, 2009), h. 168

⁴⁹ Mal An Abdullah, *Op.Cit.*, h. 89

a. Transparan (keterbukaan)

Yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi tentang kondisi dan prospek perbankannya secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh *stakeholder* sesuai dengan haknya. Informasi yang harus diungkapkan tidak terbatas pada hal-hal yang bertalian dengan visi dan misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kompensasi pengurus, serta kondisi keuangan. Hal ini dapat digunakan sebagai dasar bagi *stakeholder* untuk menilai reputasi dan tanggung jawab bank syariah. Selain itu, para investor juga harus dapat mengakses informasi penting perusahaan secara mudah pada saat diperlukan.

b. Akuntabilitas

Yaitu bank harus memberikan kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggung jawabannya sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan. Perusahaan harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan agar terpenuhinya prinsip akuntabilitas.⁵⁰

Bank juga harus memastikan *check and balance system* dalam pengelolaan bank, selain itu juga bank harus memiliki ukuran kinerja dari semua jajaran bank yang berjalan berdasarkan ukuran-ukuran yang disepakati konsisten dengan nilai-nilai perusahaan, sasaran usaha, dan strategi bank.

⁵⁰ Wahyudin Moh Zarkasyi, *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, Jasa Keuangan Lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2002), h. 39

c. Tanggung jawab

Yaitu kesesuaian pengelolaan bank dengan peraturan perundang-undang yang berlaku dan prinsip-prinsip pengelolaan bank yang sehat peraturan perundang-undang yang berlaku disini termasuk yang berkaitan dengan masalah pajak, hubungan industrial, perlindungan hidup kesehatan atau keselamatan kerja, standar penggajian, dan persaingan yang sehat. Selain itu, bank juga harus bertindak sebagai perusahaan yang baik termasuk peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial karena praktek bisnis oleh perusahaan yang tidak etis dan tidak bertanggung jawab terhadap konsumennya dapat dipastikan akan kehilangan bisnisnya.

d. independen

Agar perusahaan bisa berjalan dengan baik, maka seluruh organ perusahaan harus bertindak hanya untuk kepentingan perusahaan dan bank harus memiliki kompetensi, maupun bertindak obyektif dan bebas dari pengaruh atau tekanan dari pihak manapun sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat di intervensi oleh pihak lain serta memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan bank syariah.

e. Kewajaran

Yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholder* berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undang yang berlaku. Bank juga harus memberikan kesempatan kepada seluruh *stakeholder* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan bank,

serta memiliki akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparan. Namun, bank juga perlu memberikan kesempatan kepada *stakeholder* untuk memberi masukan dan saran demi kemajuan bank syariah.

Perusahaan juga harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat yang diberikan kepada perusahaan, dan perusahaan juga harus memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir, dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, serta ras.⁵¹

Dalam Al-Quran Allah menjelaskan tentang pentingnya keadilan seperti pada QS An-Nahl: 16 : 90

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴾

*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*⁵²

B. Teori Loyalitas Nasabah

1. Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah akan menjadi kunci sukses dalam suatu perusahaan, tidak hanya untuk jangka pendek, tetapi juga untuk mempertahankan keunggulan bersaing yang berkelanjutan, karena loyalitas nasabah memiliki nilai strategis bagi perusahaan.

⁵¹ *Ibid.*, h. 37

⁵² Al-Quran, *An-Nahl*: 16 : 90

Loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah terhadap produk-produk perbankan yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian suatu produk perbankan secara berulang tanpa terpengaruh situasi serta berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa perbankan lain karena sudah memiliki keyakinan dan sikap positif secara subjektif maupun objektif atas produk dan jasa perbankan tersebut. Sehingga loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap perbankan yang telah menyediakan barang dan jasa yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian secara berulang yang timbul karena keinginan diri sendiri dan tanpa adanya paksaan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama.⁵³

Menurut Oliver loyalitas pelanggan adalah suatu komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau pelayanan yang terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.⁵⁴

Loyalitas nasabah tidak lain merupakan bentuk kesetiaan nasabah terhadap kualitas produk suatu bank syariah yang ditunjukkan dengan perilaku penggunaan terhadap barang atau jasa yang teratur dalam waktu yang lama.

2. Karakteristik Loyalitas

Karakteristik dari loyalitas adalah konsumen melakukan pembelian ulang secara teratur atau regular. Mereka juga membeli produk-produk lain bukan satu produk saja yang ditawarkan oleh produsen atau pihak perbankan, mereka

⁵³ Intan Purnama Sari & Emile Satya Darma “Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah” (pdf), Jurnal (Prodi. Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Vol. 16 NO.1 Januari 2016), h. 15

⁵⁴ Oliver, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 9 No.2(Desember 2005), h.111-112.

merekomendasikan teman-temannya untuk juga membeli produk yang sama ke tempat yang sama, dan mereka tidak mudah beralih ke produk saingan.⁵⁵ Adapun Menurut Griffin, pelanggan yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal. Menurut Griffin karakteristik pelanggan yang loyal antara lain:⁵⁶

- a. Melakukan pembelian secara teratur.
- b. Membeli diluar lini produk atau jasa.
- c. Menolak produk atau jasa dari perusahaan lain.
- d. Kebal terhadap daya tarik pesaing.
- e. Menarik pelanggan baru untuk perusahaan.
- f. Kelemahan atau kekurangan akan diberitahukan kepada perusahaan.

Semua karakteristik di atas dapat terwujud, jika pelanggan yang menggunakan produk atau jasa tertentu merasa terpuaskan oleh produk atau pelayanan tersebut. Pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang baik akan senang melakukan pembelian atau menggunakan pelayanan secara berulang-ulang, lebih lanjut mereka akan mudah merekomendasikan kepada orang lain mengenai keunggulan suatu produk atau jasa.

3. Tingkatan Loyalitas

Untuk menjadi nasabah yang loyal harus melalui beberapa tahap. Proses ini berlangsung lama dengan penekanan dan perhatian yang berbeda untuk masing-masing tahap, karena setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Perusahaan akan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk pelanggan yang loyal,

⁵⁵ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2011), h.274.

⁵⁶ Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Amara Brooks, 2003) cetakan pertama, h. 118.

jika perusahaan memperhatikan masing-masing tahap dan memenuhi kebutuhan setiap tahapan tersebut.

Di dalam dunia bisnis, diungkapkan Hermawan Kartajaya, ada lima tingkatan customer yaitu:⁵⁷

- a. *Terrorist customer* adalah mereka yang seperti bermusuhan dengan perusahaan karena suka mengungkapkan cerita tidak baik tentang perusahaan.
- b. *Transactional customer* adalah mereka berhubungan hanya sebatas transaksi saja.
- c. *Relationship customer* adalah mereka yang telah melakukan *repeat buying*.
- d. *Loyal customer* adalah konsumen yang selalu setia dengan perusahaan, walaupun orang lain menceritakan keburukan perusahaan tersebut.
- e. *Advocator customer* inilah pelanggan istimewa, dan excellent.

Sedangkan menurut Griffin bahwa tahapan atau tingkatan loyalitas pelanggan secara komitmen dimulai dari⁵⁸:

- a. *Suspect* meliputi semua orang yang diyakini akan membeli atau menggunakan produk atau jasa, akan tetapi orang tersebut belum mendapatkan informasi mengenai produk atau jasa perusahaan.
- b. *Prospect* adalah orang yang mempunyai kebutuhan, memiliki daya beli dan mempunyai informasi.
- c. *First time customer* adalah pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya, mereka masih menjadi konsumen baru.

⁵⁷ Buchari Alma, *Op., Cit*, h. 275.

⁵⁸ Griffin, *Konsep Pemasaran*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009), h.44.

- d. *Respead customer* adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian dua kali atau lebih terhadap produk-produk atau jasa yang sama.
- e. *Client* adalah pelanggan yang telah membeli semua barang yang dibutuhkan dan yang ditawarkan perusahaan, atau secara teratur hubungan ini telah berlangsung lama dan mereka juga memiliki sikap *retention*.
- f. *Advocate* adalah para klien yang sudah sedemikian merasakan kepuasan sehingga menceritakannya kepada pihak lain, sebagai pemberi rekomendasi mulut ke mulut, dan ikut serta memasarkan produk atau jasa perusahaan.
- g. *Partners* adalah suatu kekuatan dari hubungan antara pelanggan dan supplier yang berkelanjutan sebab keduanya melihat adanya manfaat bersama.

4. Indikator Loyalitas Nasabah

Nasabah yang loyal merupakan aset yang tidak ternilai bagi perusahaan karena lebih banyak nasabah yang tetap bertahan pada perusahaan, maka akan lebih meningkatkan citra dan profit dari perusahaan tersebut. Adapun indikator loyalitas nasabah adalah sebagai berikut:⁵⁹

- a. *Re-purchase*, yaitu para nasabah menggunakan kembali produk-produk bank syariah.
- b. *Buying between product lines and services*, yaitu nasabah menambah menggunakan produk yang lain yang ditawarkan bank syariah.
- c. *Refer to others*, yaitu nasabah merekomendasikan produk-produk bank syariah kepada orang lain.

⁵⁹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), h. 100.

d. *Immunity against competitors*, yaitu nasabah menolak untuk mengakui adanya jenis-jenis produk bank lain.

5. Tujuan Nasabah Menabung di Bank

Tujuan nasabah menabung di bank dapat diketahui sebagai berikut:

- a. membuat masyarakat meminati untuk menjadi nasabah di bank karena mempercayakan Bank untuk mengolah dananya.
- b. Sebagai alat untuk memudahkan transaksi bisnis atau usaha individu
- c. Uang yang disisihkan nasabah dari hasil pendapatannya di bank dapat digunakan untuk cadangan untuk dimasa yang akan datang.

BAB III

DEMOGRAFI WILAYAH PENELITIAN

PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG CURUP

A. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia ialah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya memberikan kredit dan jasa-jasa lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Lembaga keuangan dapat dikatakan sebagai badan usaha apabila kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan atau tagihan (*claim*) serta aset non finansial atau aset riil dan memberikan pelayanan jasa dalam bentuk skim tabungan (depositori), proteksi asuransi, program pensiun, dan penyediaan sistem pembayaran melalui mekanisme transfer dana.⁶⁰

Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat Kota Curup didirikan pada tanggal 3 Juni 2010. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 *Rabiul Tsani* 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasionalnya pada 27 *Syawal* 1412 H atau 1 Mei 1992.

Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan

⁶⁰ Arsip PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup.

senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan.⁶¹

Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.⁶²

Pada akhir tahun 1990-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terkena imbas dampak krisis di tahun 1998, rasio pembiayaan/kredit macet mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.⁶³

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari permodalan yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Dalam kurun waktu antara tahun 1999-2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut Bank Muamalat berhasil membalikkan

⁶¹ *Ibid.*,

⁶² *Ibid.*,

⁶³ *Ibid.*,

kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap kru Bank Muamalat, hal ini juga ditunjang strategi pembangunan usaha yang tepat serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.⁶⁴

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukkan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru di mana seluruh anggota direksi diangkat dari dalam tubuh Bank Muamalat. Bank Muamalat kemudian menerapkan rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada:⁶⁵

1. tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham,
2. tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak kru Muamalat sedikitpun,
3. pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan direksi baru,
4. peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan
5. pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang membawa Bank Muamalat, dengan rahmat Allah *Rabbul Izzati* ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2005 dan seterusnya.

B. Keadaan Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Curup

Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberi jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Syariah atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan

⁶⁴ *Ibid.*,

⁶⁵ *Ibid.*,

produknya dikembangkan berlandaskan pada al-Qur'an dan al-Hadits. Bank Syariah dapat menjalankan operasionalnya sebagai bank devisa dan bank non devisa. Bank Devisa ialah bank yang dapat melaksanakan transaksi ke luar negeri atau yang berhubungan dengan mata uang asing secara keseluruhan.

Bank Syariah di Indonesia mendapatkan kemungkinan dapat berdiri setelah adanya deregulasi sektor perbankan pada tahun 1983 yang berisikan tentang Bank berkemungkinan mengeluarkan tingkat bunga 0%. Disamping hal tersebut posisi perbankan syariah semakin diperkuat setelah disahkan Undang-Undang No.10 tahun 1998, yang mengakui keberadaan bank syariah dan bank konvensional serta memperkenankan bank konvensional membuka kantor cabang syariah (*dual banking*).

Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah yang pertama kali beroperasi di Indonesia dan menjadi satu-satunya bank syariah yang berekspansi ke luar negeri dengan membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia. Nasabah dapat memanfaatkan jaringan *Malaysia Electronic Payment System* (MEPS) dengan jangkauan akses luas di Malaysia.

Bank Muamalat Indonesia sebagai pelopor perbankan syariah ini selalu berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan syariah yang kompetitif dan mudah dijangkau bagi masyarakat hingga ke berbagai pelosok nusantara. Tentunya dengan keyakinan untuk memajukan perbankan berbasis syariah yang beroperasi di Indonesia.

Lokasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup terletak di Jalan Merdeka No. 732 Kelurahan Pasar Baru Kecamatan Curup Kabupaten Rejang

Lebong.⁶⁶ Posisi ini sangat strategis yakni terletak di pusat kota Curup dan tidak jauh dari sumber aktivitas masyarakat Curup yaitu Lapangan Setia Negara dan Pasar Tengah Curup. Bank Muamalat Indonesia KCP Curup juga tidak jauh dari instansi-instansi publik lainnya seperti Sekolah-sekolah, Kantor Telkom, Kantor Pos, dan tempat ibadah.

Dengan melihat potensi dari tempat yang dipilih sebagai kantor cabang pembantu ini maka akses menuju Bank Muamalat Indonesia KCP Curup sangat mudah dijangkau oleh masyarakat Curup baik dengan menggunakan transportasi umum maupun transportasi pribadi. Bank Muamalat KCP Curup dengan lokasi yang strategis memiliki peluang dalam akses nasabah yang mudah ditambah dengan kondisi kantor yang ditata rapi baik dari *banking hall* hingga *pantry*, dengan demikian para karyawan pun sangat nyaman saat bekerja dan diharapkan pula kenyamanan yang nasabah dapatkan baik dari pelayanan bank dan kondisi tata ruang.

C. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

1. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

2. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi

⁶⁶ *Ibid.*,

investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

Tujuan pendirian Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat muslim Indonesia, sehingga kesenjangan sosial ekonomi semakin berkurang dan semakin melestarikan pembangunan nasional, dengan:
 - 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
 - 2) Meningkatkan kesempatan kerja
 - 3) Meningkatkan penghasilan masyarakat
- b. Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi rakyat banyak sehingga dapat menggalakan usaha-usaha ekonomi rakyat.
- c. Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomis serta berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

D. Tugas dan Fungsi Bank Muamalat Indonesia KCP Curup

Di Bank Muamalat Indonesia KCP Curup memiliki beberapa bagian bidang pekerjaan. Berikut adalah bagian bidang pekerjaan beserta tugas dan fungsinya:⁶⁷

1. Sub Branch Manager

Fungsi utamanya adalah memimpin dan mengkoordinir kelancaran tugas-tugas bank. Diantara tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran tugas-tugas bank baik dalam lingkup operasional bank dan kegiatan diluar bank secara efektif dan efisien.

⁶⁷ Riadul, *Materi Magang*, (Curup, Bank Muamalat Indonesia KCP Curup), 2017, h. 45

- b. Membuat perencanaan untuk kemajuan dan pengembangan bank.
- c. Mengambil dan membuat keputusan yang harus dijalankan oleh bank demi untuk kemajuan bank.
- d. Mengadakan evaluasi atas realisasi rencana kerja dan anggaran yang telah ditetapkan secara berkala.

2. *Marketing Funding*

Fungsi utamanya adalah penghubung nasabah dengan bank dalam bidang penghimpunan dana. Dengan tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Memperkenalkan produk bank, terkhusus produk penghimpunan dana kepada calon nasabah atau nasabah
- b. Mengumpulkan atau menghimpun dana tabungan, giro dan deposito
- c. Mencari calon nasabah

3. *Marketing Financing*

Fungsi utamanya adalah bertanggung jawab atas pengelolaan kredit komersial nasabah. Dengan tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Memperkenalkan produk bank, terkhusus produk pembiayaan kepada calon nasabah atau nasabah.
- b. *Survey* lapangan untuk mensosialisasikan produk-produk pembiayaan
- c. Menghubungi nasabah apabila pencairan sukses
- d. Menagih tunggakan nasabah

4. *Back Office*

Fungsi utamanya adalah membantu pimpinan dalam mengelola dan mengkoordinir kegiatan kantor khususnya bidang operasional. Di Bank Muamalat

Indonesia KCP Curup hal ini diberi tanggungjawab kepada *back office*. Dengan tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Memelihara inventaris kantor.
- b. Memelihara gedung kantor.
- c. Mengurus pembelian keperluan kantor.
- d. Mengurus tamu pimpinan.

Back Office juga memiliki tugas yaitu pendukung dari bagian *front office*, selain itu secara umum tugas *back office* adalah melanjutkan (*follow up*) atas suatu transaksi bank yang dilakukan nasabah pada *front office*.

5. *Teller*

Fungsi utamanya adalah melayani nasabah. Dengan tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Menerima setoran tunai nasabah atas pembukuan rekening.
- b. Menerima setoran deposito yang telah diregistrasi oleh CS (*Customer Service*).
- c. Melakukan proses penutupan rekening dengan mendebet rekening nasabah. dan membukukan pendapatan atas biaya tutup rekening.
- d. Menerima setoran tabungan haji.
- e. Menerima dan melakukan pembayaran.
- f. Melakukan verifikasi tanda tangan.
- g. Menerima penarikan serta transfer yang dibutuhkan nasabah.

6. *Customer Service*

Fungsi utamanya adalah melayani dan memberikan pusat informasi kepada nasabah baru maupun nasabah lama. Dengan tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Melayani nasabah membuka rekening tabungan, rekening giro, dan deposito muamalat
- b. Menginput data nasabah yang membuka rekening
- c. Membuat transaksi dan membukukan ke rekening masing-masing
- d. Memonitor aktifitas rekening nasabah
- e. Memberikan penjelasan dan informasi kepada nasabah
- f. Serta melayani *complain* nasabah yang berkaitan dengan produk bank.

7. *Driver*

Driver yang bertugas untuk mengantar atau menjemput karyawan bank yang sedang melaksanakan tugas.

8. *Office Boy*

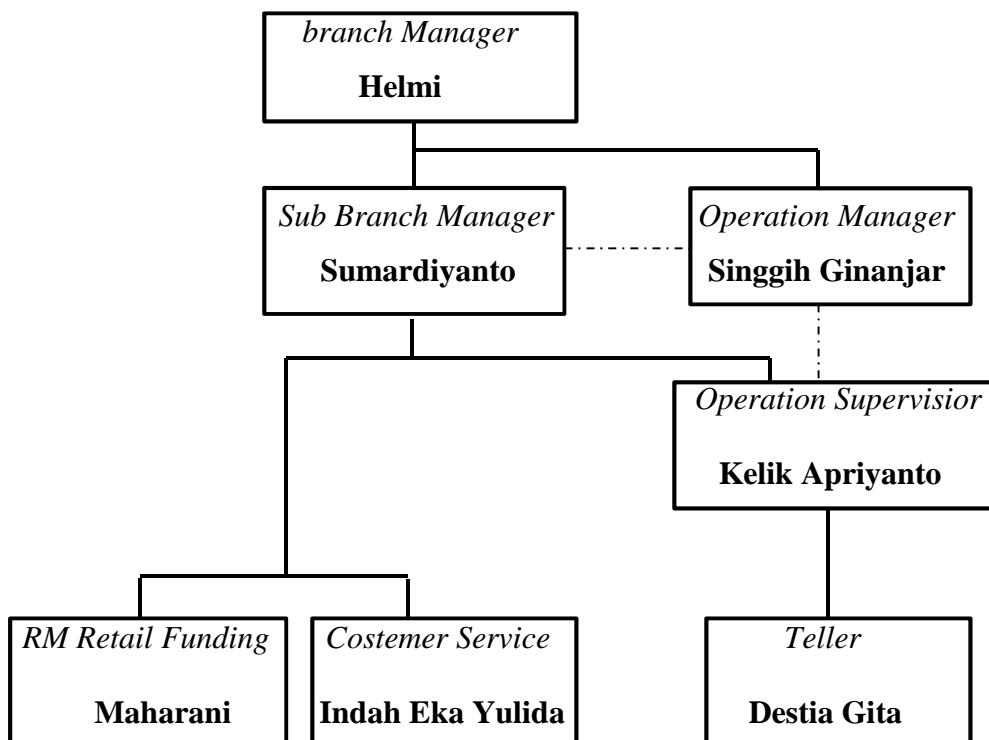
Office boy yang bertugas untuk membersihkan ruangan dan menjaga kebersihan ruang kantor selama aktivitas bank berjalan selama hari kerja serta memastikan keadaan ruang kantor rapi dan tertata.

9. *Security*

Security yang memiliki tugas yaitu menjaga keamanan kantor agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan baik pada saat jam operasional maupun tidak pada saat jam operasional.

E. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Curup

Bank Muamalat Indonesia KCP Curup mempunyai struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 3.1

F. Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Curup

Adapun produk-produk simpanan dan pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup adalah sebagai berikut:⁶⁸

1. Produk penghimpun dan penyaluran dana
 - a. Tabungan Ib Muamalat Prima

Simpanan dengan bagi hasil kompetitif dengan waad nisbah yang menguntungkan. Produk ini dilengkapi dengan kartu Shar-E Debit Prioritas unuk

⁶⁸ Indah Eka Yulida (*Customer Service BMI KCP Curup*), *Wawancara*, 2 Maret 2018

keleluasaan berinteraksi dan menawarkan berbagai keuntungan istimewa juga tersedia pilihan nomor rekening cantik.

b. Tabungan iB Muamalat Prima Berhadiah

Simpanan berjangka dengan benefit hadiah sesuai pilihan nasabah.

c. Tabungan Ib Muamalat Rencana

Solusi perencanaan keuangan untuk mewujudkan rencana di masa depan dengan lebih baik.

d. Giro iB Muamalat

Solusi transaksi keuangan yang memberikan ketenangan hati bertransaksi.

e. Deposito Mudharabah iB Muamalat

Simpanan berjangka yang memberikan hasil optimal dan rasa aman juga tersedia pilihan jangka waktu dan mata uang (Rupiah atau US Dollar).

f. KPR iB Muamalat

Memiliki fasilitas pembiayaan kepemilikan hunian dengan program angsuran super ringan.

g. iB Muamalat Modal Kerja

Menyediakan fasilitas pembiayaan untuk berbagai kebutuhan nasabah

2. Jasa Layanan (*Services*)

a. ATM (*Automatic Teller Machine*) Muamalat

Layanan ATM memudahkan nasabah melakukan penarikan dana tunai, pemindahbukuan antara rekening, pemeriksaan saldo, pembayaran Zakat, Infaq, Sedekah (hanya pada ATM Muamalat), tagihan telepon, serta pembayaran seperti:

- 1) PLN Persero
- 2) Asuransi : Takaful dan Sinarmas
- 3) *Virtual Account*
- 4) Telkom Indonesia
- 5) *Telcom Speddy*
- 6) ZIS (Zakat, Infaq, Shadaqah)
- 7) Tiket Pesawat: Garuda Indonesia
- 8) TV Berlangganan: Indovision digital, Orange TV, Top TV, Yes TV, Nex Media.
- 9) PDAM: PDAM Banyumas, PDAM Cilacap, PDAM Banjarmasin
- 10) Selular

ATM muamalat sudah terintegrasi dengan ATM PRIMA dan ATM Bersama, dapat digunakan untuk transfer maupun tarik tunai. Dengan bekerja samanya Bank Muamalat indonesia dengan MEPS (*Malaysia Electronic Payment System*) sehingga kartu ATM Bank Muamalat dapat digunakan secara luas di Malaysia.

b. SalamMuamalat

Merupakan layanan *Phone Banking* 24 jam dan *call center* yang memberikan kemudahan bagi nasabah, setiap saat dan di manapun nasabah berada untuk memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, serta transfer antara rekening menggunakan SalamMuamalat dapat menghubungi 021-1500016.

c. Pembayaran Zakat, Infaq dan Sedekah (ZIS)

Jasa yang memudahkan nasabah dalam membayar ZIS, baik ke lembaga pengelola ZIS Bank Muamalat maupun ke lembaga-lembaga ZIS lainnya yang bekerjasama dengan Bank Muamalat, melalui *Phone Banking* dan ATM Muamalat di seluruh cabang Bank Muamalat.

d. *Internet Banking* Muamalat

Layanan perbankan elektronik melalui akses internet dengan menggunakan sms token yang dapat beroperasi 24 jam 7 hari seminggu dengan mudah, kapan saja, dan dimana saja. Nasabah bisa melakukan *monitoring* atas transaksi keuangan pribadi maupun bisnis dari seluruh rekening anda di Bank Muamalat dalam CIF (*Customer Information File*).

e. *Mobile Banking* Muamalat

Layanan perbankan untuk melakukan transaksi *financial* dan *non-financial* yang dapat diakses dengan mengunduh aplikasi melalui ponsel android atau ponsel yang telah didukung oleh *javaplatform versi MIDP 2.0*.

f. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) Muamalat

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat adalah penyelenggara Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) yang didirikan oleh Bank Muamalat Indonesia yang disahkan berdasarkan SK Menteri Keuangan No. KEP-485/KM.17/1997 tanggal 10 Oktober 1997. Bank Muamalat menunjukkan kinerja yang senantiasa terus meningkat, baik dari aspek peningkatan aset maupun perluasan jaringan.

Dengan dukungan jaringan Bank Muamalat tersebar di 34 provinsi di Indonesia, DPLK Muamalat siap memberikan layanan di setiap outlet baik untuk pendaftaran, setoran, maupun pembayaran manfaat pensiun di kemudian hari.

g. Jasa-jasa lain

Bank Muamalat juga menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya kepada masyarakat luas, seperti *transfer, collection, standing instruction, bank draft, virtual account, cash management*, gerai muamalat, referensi bank.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini informasi yang didapat dari hasil wawancara terhadap pihak Bank Muamalat, Kelik selaku *Operation Supervisor* terkumpul data primer yang diambil dari 45 responden yaitu dari jumlah populasi pada tahun 2015-2016 yang berjumlah 457 orang .⁶⁹ untuk mengetahui tanggapan mereka tentang *Good Corporate Governance* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup terhadap loyalitas nasabah. Profil responden digunakan untuk mengetahui karakteristik responden sebagai sampel dalam penelitian ini.

Karakteristik responden digolongkan menjadi 4 (empat) kategori yang berupa jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Berdasarkan karakteristik tersebut maka dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

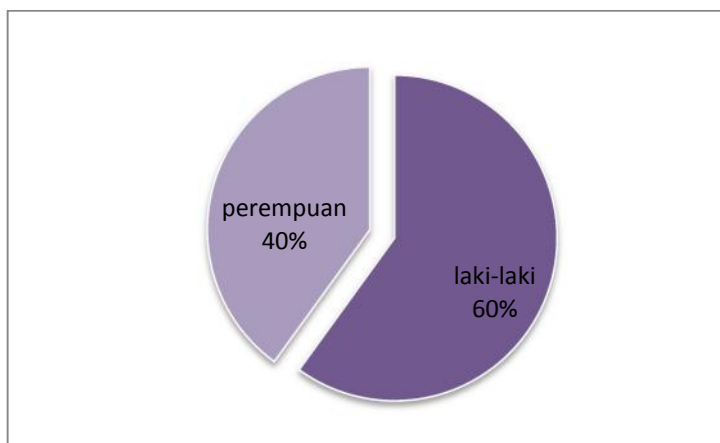
Jenis kelamin	Frekuensi	persentase
Laki-laki	27	60%
Perempuan	18	40%
Total	45	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

⁶⁹ Kelik, *Operation Supervisor, Bank Muamalat KCP Curup*, wawancara 19 Februari 2018. Pukul 14.15.

Dari tabel 4.1 dapat dijelaskan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dengan frekuensi berjenis kelamin perempuan sebanyak 18 orang sedangkan frekuensi berjenis kelamin laki-laki sebanyak 27 orang. Berdasarkan hasil *output* tersebut maka dapat disimpulkan karakteristik responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki, dengan jumlah frekuensi 27 orang. Dari hasil tersebut maka dapat digambarkan dalam diagram pie sebagai berikut:

Diagram 4.1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Hasil analisis deskriptif yang berhasil didapat dari diagram pie tersebut yaitu berupa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang mayoritas ialah respondennya adalah jenis kelamin laki-laki yang diwakili oleh lingkaran berwarna “ungu tua” sebesar 60%, sedangkan pada bagian lingkaran dengan warna “ungu muda” adalah responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 40%.

2. Karakteristik responden berdasarkan usia

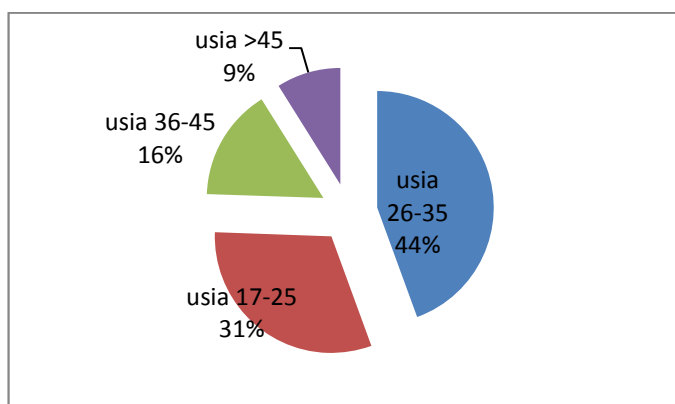
Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Usia

usia	frekuensi	Persentase
17-25	14	31%
26-35	20	44%
36-45	7	16%
>45	4	9%
total	45	100%

Dari tabel 4.2 dapat dijelaskan bahwa responden didominasi dengan usia antara 26-35 tahun dengan persentase 44% atau berjumlah 20 orang. Kemudian dilanjutkan dengan responden yang berusia 17-25 tahun yang sebanyak 14 orang dengan persentase 31%, responden dengan usia 36-45 sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 16%, dan responden yang berusia >45 sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 9%. Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam diagram pie sebagai berikut:

Diagram 4.2

Responden berdasarkan usia



Dari hasil analisis deskriptif yang berhasil didapatkan dari gambar diagram karakteristik responden berdasarkan usia juga serupa dengan bentuk tabel dimana mayoritas berusia 26-35 tahun yang diwakili oleh lingkaran berwarna “biru” sebesar 44%, sedangkan pada bagian lingkaran dengan warna “merah” memiliki persentase 31% yaitu untuk usia 17-25 tahun, serta dengan persentase 16% dengan responden yang berumur 36-45 tahun yang diwakilkan dengan lingkaran berwarna “hijau”, dan yang paling sedikit yakni usia >45 tahun yang memiliki persentase responden sebesar 9% yang ditunjukkan oleh lingkaran berwarna “ungu”.

3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
Dibawah SMU	0	2,%
SMU	28	62%
Sarjana	13	29%
Magister	3	7%
Doktoral	0	0%
total	45	100%

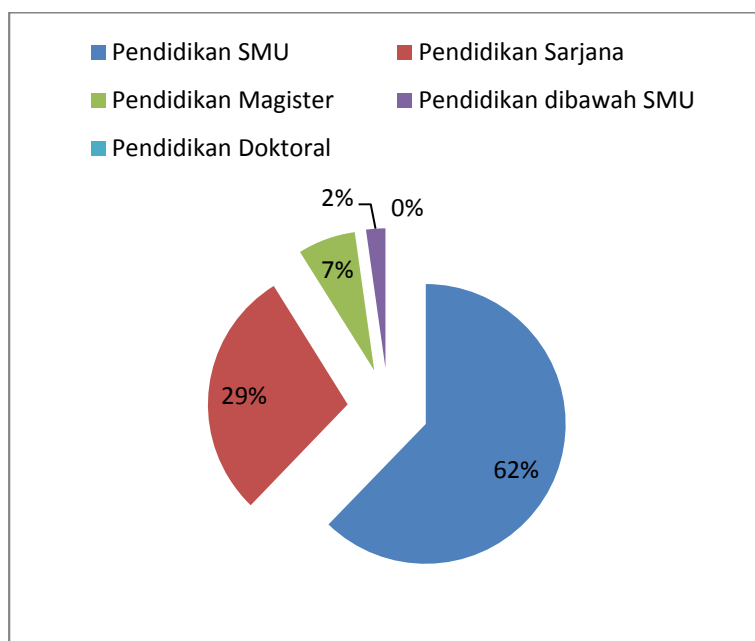
Sumber: data primer yang diolah, 2018

Dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden didominasi oleh tingkat pendidikan SMU dengan persentase 62% atau berjumlah 28 orang, kemudian dilanjutkan dengan responden yang tingkat pendidikannya Sarjana dengan persentase 29% atau berjumlah 13 orang, kemudian untuk responden yang tingkat pendidikan Magister berjumlah 3 orang dengan persentase 7% dan untuk pendidikan dibawah SMU memiliki 1 orang responden dengan persentase 2%, serta tidak ada responden

yang memiliki tingkat pendidikan Doktoral dan dibawah SMU senilai dengan 0%.
 Dari hasil tersebut, maka dapat digambarkan dalam diagram pie sebagai berikut:

Diagram 4.3

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Hasil analisis deskriptif yang berhasil didapatkan dari gambar diagram karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dimana mayoritas responden dengan tingkat pendidikan SMU yang diwakili oleh lingkaran berwarna “biru” sebesar 62%, sedangkan bagian lingkaran dengan lingkaran berwarna “merah” sebanyak 29% ialah responden dengan tingkat pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 13 orang. Kemudian pada bagian lingkaran berwarna “hijau” dengan persentase 7% adalah responden dengan tingkat pendidikan Magister, selain itu pada lingkaran berwarna “ungu” adalah responden dengan tingkat pendidikan dibawah SMU dengan persentase sebesar 2% yaitu 1 orang, sedangkan untuk responden dengan pendidikan

terakhir Doktoral adalah 0% artinya tidak ada responden yang tingkat pendidikan Doktoral.

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

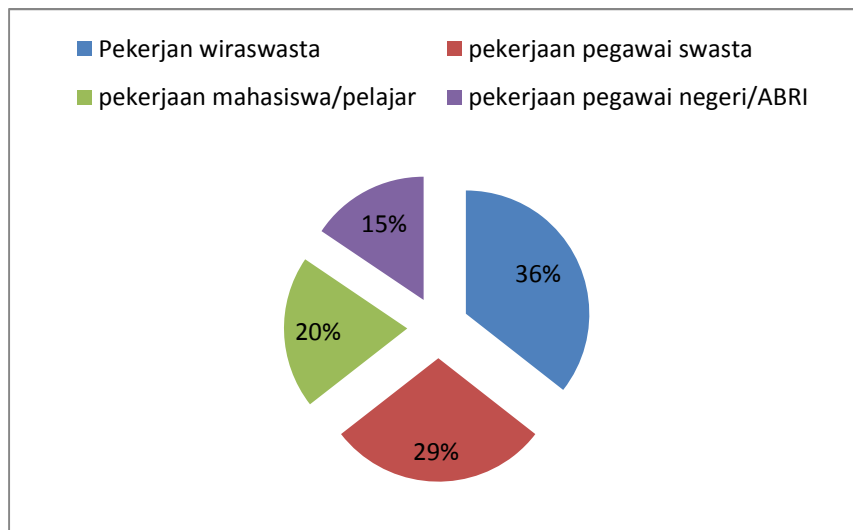
Tabel 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	frekuensi	Persentase
Mahasiswa/pelajar	9	20%
Pegawai Negeri/ABRI	7	15%
Pegawai Swasta	13	29%
Wiraswasta	16	36%
Total	45	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Dari tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa responden didominasi oleh pekerjaan wiraswasta dengan persentase 36% atau berjumlah 16 orang. Kemudian dilanjutkan dengan responden yang memiliki pekerjaan pegawai swasta dengan persentase 29% atau 13 orang, dan mahasiswa/pelajar berjumlah 9 orang dengan persentase 20%, pekerjaan sebagai pegawai negeri/ABRI memiliki persentase responden sebesar 15% atau 7 orang. Dengan demikian total responden keseluruhan dalam penelitian ini berjumlah 45 responden dengan rincian klasifikasi yang telah dipaparkan dari kategori jenis pekerjaan. Dari hasil tersebut, dapat digambarkan dalam diagram pie sebagai berikut:

Diagram 4.4
Responden Berdasarkan Pekerjaan



Hasil analisis deskriptif yang berhasil didapatkan dari gambar diagram karakteristik responden berdasarkan pekerjaan juga serupa dengan bentuk tabel, dimana mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta yang diwakili oleh lingkaran berwarna “biru” sebesar 36%, kemudian dilanjutkan dengan responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta yaitu dengan persentase 29% yang ditunjukkan dengan lingkaran berwarna “merah”, serta 20% merupakan responden dari mahasiswa/pelajar yang ditunjukkan oleh lingkaran berwarna “hijau”, dan untuk lingkaran berwarna “ungu” merupakan responden dari pekerjaan sebagai pegawai negeri/ABRI dengan persentase 15% atau 7 orang.

B. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Untuk menguji validitas dan reabilitas instrumen, peneliti menggunakan analisis SPSS. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur (kuesioner). Kriteria pengukuran yang digunakan adalah membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dalam penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 responden. Maka besarnya df dapat dihitung dengan $(df) = 45- 2= 43$, dengan $df = 43$ dan $\alpha = 5\%$, didapat r tabel = 0,2940. Hasil pengukuran validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y

Variabel	Variabel Pertanyaan	r hitung	r tabel	keterangan
Keterbukaan (X1)	K1	0,772	0,2940	Valid
	K2	0,889	0,2940	Valid
	K3	0,806	0,2940	Valid
Akuntabilitas (X2)	A1	0,705	0,2940	Valid
	A2	0,830	0,2940	Valid
	A3	0,742	0,2940	Valid
Tanggung jawab (X3)	T1	0,628	0,2940	Valid
	T2	0,834	0,2940	Valid
	T3	0,689	0,2940	Valid
Independen (X4)	I1	0,913	0,2940	Valid
	I2	0,844	0,2940	Valid
Kewajaran (X5)	W1	0,779	0,2940	Valid

	W2	0,727	0,2940	Valid
	W3	0,803	0,2940	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	L1	0,606	0,2940	Valid
	L2	0,534	0,2940	Valid
	L3	0,673	0,2940	Valid
	L4	0,781	0,2940	Valid
	L5	0,742	0,2940	Valid
	L6	0,764	0,2940	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Dari uji validitas yang dilakukan penulis menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner telah memenuhi kriteria validitas karena masing-masing pertanyaan memiliki r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,2940 dengan taraf signifikan = 5%. Maka dapat penulis simpulkan bahwa item pada setiap pernyataan untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ketetapan atau dapat dipercaya. Artinya, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang digunakan dalam penelitian tersebut akan memberikan hasil yang sama meskipun dilakukan oleh siapa dan kapan saja. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistik adalah *Cronbach Alpha* (). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki *Chonbach Alpha* lebih dari 0,60 (>0,60). Sebagaimana dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	r tabel	keterangan
Keterbukaan (X1)	0,757	0,60	Reliabel
Akuntabilitas (X2)	0,629	0,60	Reliabel
Tanggung jawab (X3)	0,642	0,60	Reliabel
Independen(X4)	0,694	0,60	Reliabel
Kewajaran (X5)	0,876	0,60	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	0,755	0,60	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Dari tabel diatas terlihat bahwa berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan oleh penulis, menunjukkan nilai *cronbach alpha* masing-masing variabel memiliki nilai koefisien alpha diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan cukup baik.

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan model regresi yang baik harus terbebas dari penyimpangan data yang terdiri dari multikoline, heterokedastisitas, dan autokolerasi. Berdasarkan pengujian segala penyimpangan uji asumsi klasik terdapat data penelitian sebagai berikut:

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu regresi linier berganda, sebagaimana dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.7

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Toleranc e	VIF
1	(Constant)	1.848	2.197		.841	.809		
	keterbukaan	.379	.182	.245	2.078	.377	.673	1.487
	akuntabilitas	.287	.196	.153	1.467	.005	.571	1.650
	tanggung jawab	.477	.237	.250	2,012	.093	.518	1.931
	independen	.062	.184	.039	.340	.002	.643	1.556
	kewajaran	.881	.251	.399	3.511	.859	.606	1.753

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: data primer yang diolah, 2018

Dari hasil pengujian multikolinearitas yang dilakukan diketahui bahwa nilai *variance factor* (VIF) kelima variabel, yaitu keterbukaan adalah 1.487, akuntabilitas adalah 1.650, tanggung jawab adalah 1.931, independen adalah 1.556, dan kewajaran adalah 1.753. hal ini berarti tidak ada satu variabel independen memiliki nilai VIF <10,00. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel independen. Untuk nilai *tolerance* pada masing-masing variabel independen memiliki nilai >0,10 yang berarti tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini.

b. Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Adapun uji yang digunakan pada uji heterokedastisitas adalah uji *Glejser* dan metode *Scatter Plot* sehingga diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8

Uji Statistik *Glejser*

Coefficients^a

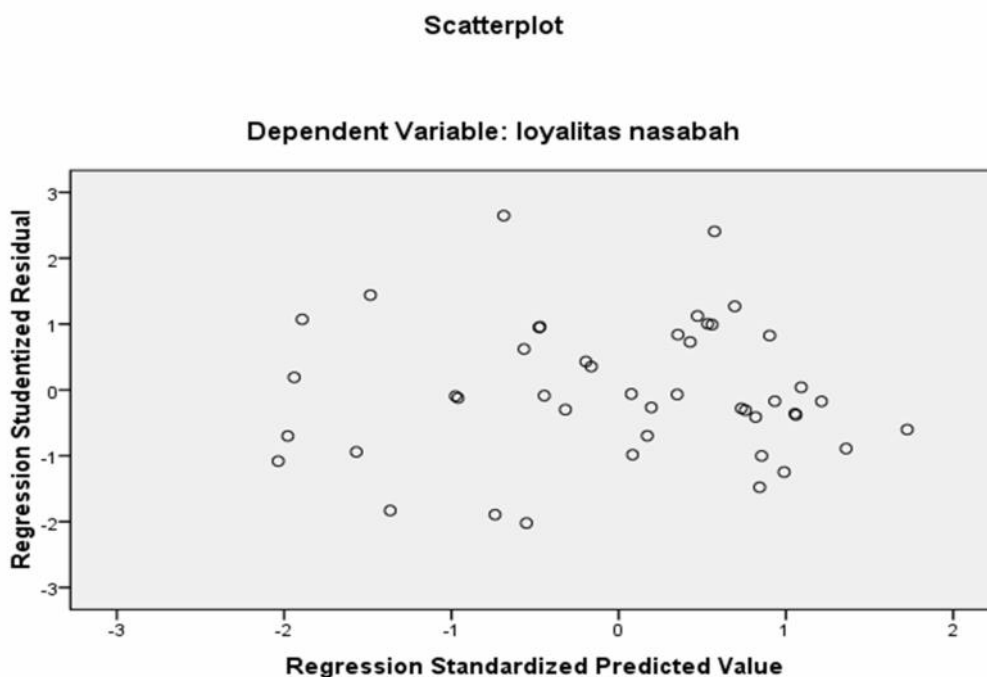
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.832	1.278		2.998	.005
Keterbukaan	-.164	.118	-.257	-1.393	.171
Akuntabilitas	-.108	.136	-.180	-.789	.435
tanggung jawab	-.005	.142	-.008	-.036	.972
Independen	.105	.149	.152	.707	.484
Kewajaran	.027	.096	.058	.285	.777

a. Dependent Variable: abs_res

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Dari hasil uji statistik *Glejser* yang dilakukan, diketahui bahwa nilai sig kelima variabel, yaitu keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran adalah 0,171, 0,435, 0,972, 0,484, dan 0,777. Kelima nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa antara variabel independen tidak terjadi heterokedastisitas ($\text{sig} > 0,05$). Hasil heterokedastisitas dapat juga dilihat pada grafik *Scatterplot* berikut ini:

Gambar 4.1

Metode grafik *Scatterplot*

Berdasarkan grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta posisi titik yang menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka nol dan titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja dan tidak membentuk pola gelombang atau membentuk pola lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi keteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Cara yang dapat digunakan untuk menguji kenormalan data adalah dengan menggunakan analisis grafik *P-Plot* dan uji statistik. Pada grafik *P-Plot* dapat dilihat dari penyebaran datanya. Jika pada grafik tersebut penyebaran datanya

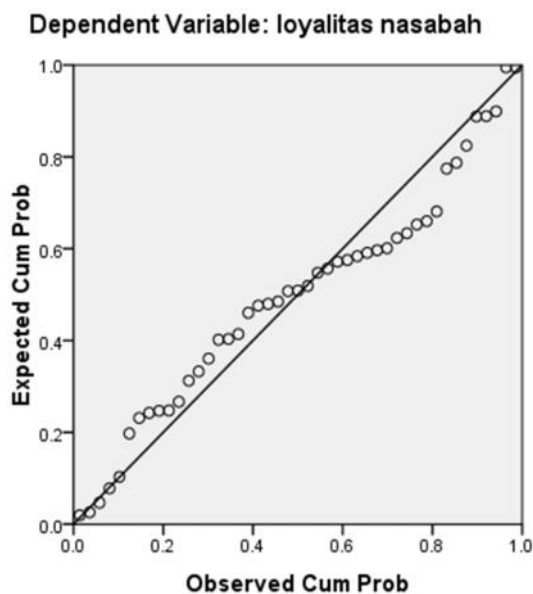
mengikuti pola garis lurus menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tetapi jika data menyebar jauh dari garis lurus, hal ini menunjukkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Adapun hasil uji data normalitas dengan grafik *P-Plot* yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2

Uji Normalitas Data Grafik *P-Plot*

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan grafik normal *P-Plot* penyebaran data mengikuti garis normal (garis lurus). Dengan demikian, dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi yang normal.

Untuk pengujian lebih akurat, maka diperlukan metode non parametrik *one sample kolmogrov-smirnov*. Jika nilai signifikansi $>0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal, tetapi jika nilai signifikansinya $<0,05$ maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berikut hasil uji *kolmogrov-smirnov*:

Tabel 4.9

Uji *kolmogrov-smirnov***One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.13992878
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.131
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.877
Asymp. Sig. (2-tailed)		.425

a. Test distribution is Normal.

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Dari tabel diatas, diketahui bahwa hasil uji *kolmogrov-smirnov* dengan nilai sebesar 0,877 pada signifikansi 0,425, artinya dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Dengan uji regresi linier berganda dapat diketahui pengaruh antara variabel independen yaitu *good corporate governance* dengan variabel dependen yaitu loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.848	2.197		.841	.405
Keterbukaan	.379	.182	.245	2.078	.044
Akuntabilitas	.287	.196	.153	1.467	.150
tanggung jawab	.477	.237	.250	2.012	.051
Independen	.062	.184	.039	.340	.736
Kewajaran	.881	.251	.399	3.511	.001

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + \varepsilon$$

$$Y = 1,848 + 0,379x_1 + 0,287x_2 + 0,477x_3 + 0,062x_4 + 0,881x_5 + \varepsilon$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel keterbukaan (X_1) menunjukkan angka sebesar 0,379 yang artinya pada saat keterbukaan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Curup meningkat, maka akan meningkat pula loyalitas nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel keterbukaan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Curup.
- b. Nilai beta dalam *Unstandardized Coefficients* variabel akuntabilitas (X_2) menunjukkan angka sebesar 0,287 yang artinya pada saat akuntabilitas yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Curup meningkat, maka akan meningkat

pula loyalitas nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel akuntabilitas memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Curup.

- c. Nilai beta dalam *Unstandarized Coefficients* variabel tanggung jawab (X_3) menunjukkan angka sebesar 0,477 yang artinya pada saat tanggung jawab yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Curup meningkat, maka akan meningkat pula loyalitas nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel tanggung jawab memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Curup.
- d. Nilai beta dalam *Unstandarized Coefficients* variabel independen (X_4) menunjukkan angka sebesar 0,062 yang artinya pada saat independen yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Curup meningkat, maka akan meningkat pula loyalitas nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Curup.
- e. Nilai beta dalam *Unstandarized Coefficients* variabel kewajaran (X_5) menunjukkan angka sebesar 0,881 yang artinya pada saat kewajaran yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Curup meningkat, maka akan meningkat pula loyalitas nasabah. Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kewajaran memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Curup.

a. Uji koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji parsial memiliki tujuan untuk menguji signifikansi secara parsial lima variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat (*dependent*) yaitu dengan mengukur secara terpisah kontribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependent*). Disini pengambilan keputusan berdasarkan: apabila probabilitas $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak, begitupun sebaliknya. Secara terperinci dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 4.11
Uji t Hitung (parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.848	2.197		.841	.405
keterbukaan	.379	.182	.245	2.078	.044
akuntabilitas	.287	.196	.153	1.467	.150
tanggung jawab	.477	.237	.250	2.012	.051
independen	.062	.184	.039	.340	.736
Kewajaran	.881	.251	.399	3.511	.001

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Dengan taraf signifikan 0,05 sehingga diperoleh $= 5\% : 2 = 2,5\%$ atau 0,025 (*two-tailed*) dan *degree of freedom (df)* dengan ketentuan $df = n - k - 1$

($n =$ jumlah responden).⁷⁰ Sehingga didapat $df = 45 - 5 - 1 = 39$. Dari ketentuan tersebut diperoleh t tabel sebesar 2,02269.

Dari tabel diatas dapat diketahui hasil uji parsial adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil uji regresi parsial pengaruh antara variabel keterbukaan (X_1) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,078 dan t tabel sebesar 2,02269 dengan signifikansi sebesar 0,044. Berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dikarenakan t hitung $>$ t tabel ($2,078 > 2,02269$) dengan nilai signifikansi $0,044 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keterbukaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- 2) Hasil uji regresi parsial pengaruh antara variabel akuntabilitas (X_2) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,467 dan t tabel sebesar 2,02269 dengan signifikansi sebesar 0,150. Berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Dikarenakan t hitung $<$ t tabel ($1,467 < 2,02269$), dan tidak signifikan karena nilai signifikansi $0,150 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- 3) Hasil uji regresi parsial pengaruh antara variabel tanggung jawab (X_3) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,012 dan t tabel sebesar 2,02269 dengan signifikansi sebesar 0,051. Berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Dikarenakan t hitung $<$ t tabel ($2,012 < 2,02269$), dan tidak signifikan karena nilai signifikansi $0,051 > 0,05$. Dengan demikian

⁷⁰ Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), h. 335

dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

- 4) Hasil uji regresi parsial pengaruh antara variabel independen (X_4) terhadap loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung sebesar 0,340 dan t tabel sebesar 2,02269 dengan signifikansi sebesar 0,736. Berarti H_0 diterima dan H_a ditolak. Dikarenakan t hitung $<$ t tabel ($0,340 < 2,02269$), dan tidak signifikan karena nilai signifikansi $0,736 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa independen secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- 5) Hasil uji regresi parsial pengaruh antara variabel kewajaran (X_5) terhadap variabel loyalitas nasabah (Y) menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,511 dan t tabel sebesar 2,02269 dengan signifikansi sebesar 0,001. Berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dikarenakan t hitung $>$ T tabel ($3,511 > 2,02269$) dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ yang artinya signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kewajaran secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

b. Uji Koefisien Regresi Simultan (F)

Uji simultan bertujuan untuk menguji hipotesis yang menjelaskan terdapat pengaruh antara variabel *good corporate governance* yaitu keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Curup secara bersama-sama. Berikut hasil pengujian data secara simultan:

Tabel 4.12
Uji F Hitung (Simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576.024	5	115.205	19.155	.000 ^a
	Residual	234.554	39	6.014		
	Total	810.578	44			

a. Predictors: (Constant), kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Dalam pengujian ini dilakukan dengan menetapkan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Berdasarkan tabel statistik diatas, F hitung sebesar 19,155, sedangkan F tabel ditentukan dengan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, $df1 = k - 1$, dan $df2 = n - k - 1$ (n = jumlah responden, k = jumlah variabel independen). Sehingga, $df1 = 5 - 1 = 4$, $df2 = 45 - 5 - 1 = 39$, didapat nilai F tabel sebesar 2,61.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa F hitung sebesar $19,155 > F$ tabel 2,61 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yang berupa *good corporate govrmance* (keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran) secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat yaitu loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Curup.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yang memiliki fungsi untuk menjelaskan sejauh mana kemampuan variabel independen yaitu *good corporate governance* (keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran) terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah) pada Bank Muamalat KCP Curup. Hasil olahan statistik yang dibantu oleh program SPSS16.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.711	.674	2.452

a. Predictors: (Constant), kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan

Sumber: data primer yang diolah, 2018.

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai *Adjusted R Square* yang menunjukkan R^2 adalah 0,674. Hasil ini menunjukkan bahwa 67,4% variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam hal ini adalah *good corporate governance* (keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran). Sedangkan selisih 32,6% (100% - 67,4%) yakni dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

d. Loyalitas Nasabah

Untuk menjelaskan bagaimana loyalitas nasabah pada Bank Muamalat dapat dijelaskan dengan menggunakan gambar indikator variabel loylitas hasil angket atau kesioner, berikut gambaran indikator variabel loyalitas:

Tabel 4.14
Distribusi frekuensi loyalitas

X	F	FX	X ²	FX ²
5	17	85	25	7225
6	21	126	36	15876
7	6	42	49	164
8	1	8	64	64
Total	45	261	174	24929

Dari data diatas maka untuk mengetahui tingkatannya dapat dicari dengan langkah sebagai berikut:

$$M_x = \frac{\sum Fx}{n}$$

$$M_x = \frac{261}{45}$$

$$M_x = 5,8$$

$$SD_x = \frac{\sqrt{fx^2}}{n} = \frac{157,89}{45} = 3,50$$

Setelah diketahui Mean = 5,8 dan standar deviasi = 3,50 maka selanjutnya adalah menentukan tingkatan indikator loyalitas dengan kriteria sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Ya} &= M + 0,5 \text{ SD} \\ &= 5,8 + 0,5 (3,50) \\ &= 7,55 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Tidak} &= M - 0,5 \text{ SD} \\ &= 5,8 - 0,5 (3,50) \\ &= 4,05 \end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil diatas maka tingkatan kriteria untuk mengukur indikator loyalitas dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 4.15
Tingkat kriteria loyalitas

Kualifikasi	Interval
Ya	>7
Tidak	4 – 6

Setelah mendapatkan tingkat kriteria loyalitas, maka selanjutnya adalah menentukan indikator loyalitas seperti berikut:

Tabel 4.16
Indikator loyalitas

Kategori	Frekuensi	Persentase
Ya	7	15,5%
Tidak	38	84,4%
TOTAL	45	100%

Dari gambaran indikator diatas maka dapat dijelaskan bagaimana loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat dengan langkah sebagai berikut:

a) Mencari total jawaban responden

$$\text{Rumus} = T \times P_n$$

Keterangan : T = Total responden

P_n = pilihan angka skor skala linkert

Tabel 4.17
Nilai total jawaban responden

Kategori	T (jumlah responden)	Nilai skala linkert	skor
Ya	7	2	14
Tidak	38	1	38
Jumlah			52

b) interpretasi skor perhitungan

untuk mendapatkan hasil interpretasi harus diketahui dulu skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

$$X = \text{skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}$$

$$Y = \text{skor terendah} \times \text{jumlah responden}$$

Untuk skor tertinggi dari item ya adalah $2 \times 45 = 90$ sedangkan untuk skor terendah dari item tidak adalah $1 \times 45 = 45$, jadi jika total skor penilaian responden diperoleh sebesar 52 maka loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat dapat dijelaskan dengan rumusan indeks %.

$$\text{RUMUS INDEKS \%} = \text{Jumlah total skor} / X (\text{angka tertinggi}) \times 100$$

Sebelum mencari indeks % tersebut langkah selanjutnya adalah mengkategorikan interval berdasarkan tingkatannya dengan rumus:

$$I = 100 / \text{Jumlah skor (linkert)}$$

Maka $I = 100 / 2 = 50$, ini adalah intervalnya dari terendah 0% hingga tertinggi 100% yang dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.18
Kategori interval skala linkert

No	Angka	Kategori
1	0 – 50%	Tidak baik
2	51 – 100%	Baik

Maka langkah terakhir untuk mengetahui loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat dengan cara:

$$\begin{aligned} \text{Rumus Index \%} &= \text{total skor} / X (\text{nilai tertinggi}) \times 100 \\ &= 52 / 90 \times 100 \\ &= 27,7\% \end{aligned}$$

Dari hasil yang diperoleh 27,7% tersebut jika dikategorikan dalam kategori interval skala likert diatas maka loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat berada pada rentang nilai 0 - 50% dengan kategori tidak baik.

Jadi dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah pada Bank Muamalat tidak baik.

C. Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sampel sebanyak 45 responden dengan populasi nasabah Bank Muamalat KCP Curup pada tahun 2015-2016 sebanyak 457 nasabah. Untuk mengetahui pengaruh dari faktor *good corporate governance* yaitu keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran terhadap loyalitas nasabah secara parsial dan simultan, peneliti menggunakan kuesioner yang telah disebar kepada nasabah. Data yang diperoleh diuji dengan SPSS untuk mengetahui valid dan reabel semua indikator variabel penelitian. Nilai *Corrected Item Total* lebih besar dari r tabel yaitu 0,2940 yang berarti menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel memiliki konstruk yang kuat. Selanjutnya masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* > 0,06, sehingga dapat dikatakan bahwa indikator tersebut dikatakan reabel.

Hasil yang diperoleh untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3. Pengaruh yang Signifikan Secara Simultan Variabel *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup

Hasil yang diperoleh yaitu $F_{hitung} (19,155) > F_{tabel} (2,61)$ dengan nilai Sig. $0,000 < \alpha 5\%$ atau $0,05$ yang berarti kelima vaktor dari *good corporate governance* memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Curup. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_0 yang menyatakan “tidak ada pengaruh secara simultan variabel *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup” tidak diterima. Yang berarti menerima H_a yang berbunyi “secara simultan terdapat pengaruh antara variabel *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat KCP Curup.

4. Pengaruh yang Signifikan Secara Parsial Variabel *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Curup

Hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

a. Keterbukaan

- 1) Pengaruh keterbukaan terhadap loyalitas nasabah yang diuji dengan program SPSS diperoleh hasil uji hipotesis variabel keterbukaan memiliki $t_{hitung} 2,078 > t_{tabel} 2,02269$ dengan nilai Sig. $0,044 < 0,05$. Maka dapat

disimpulkan bahwa keterbukaan memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

- 2) Dalam analisis regresi linier berganda diperoleh beta dalam *unstandardized coefficients*, variabel keterbukaan menunjukkan angka sebesar 0,379, artinya pada saat keterbukaan yang diberikan Bank Muamalat KCP Curup meningkat maka loyalitas nasabah akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterbukaan memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

b. Akuntabilitas

- 1) Hasil uji hipotesis yang diperoleh untuk menguji pengaruh akuntabilitas terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas memiliki $t_{hitung} 1,467 < t_{tabel} 2,02269$ dengan nilai $Sig. 0,150 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.
- 2) Dalam analisis regresi linier berganda diperoleh beta dalam *unstandardized coefficients*, variabel akuntabilitas menunjukkan angka sebesar 0,287 yang berarti pada saat akuntabilitas yang diberikan Bank Muamalat KCP Curup meningkat maka loyalitas nasabah akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan akuntabilitas memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

c. Tanggung jawab

- 1) Hasil uji hipotesis yang diperoleh untuk menguji pengaruh tanggung jawab terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa variabel tanggung jawab memiliki $t_{hitung} 2,012 < t_{tabel} 2,02269$ dengan nilai Sig. $0,051 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.
- 2) Dalam analisis regresi linier berganda diperoleh beta dalam *unstandardized coefficients* variabel tanggung jawab menunjukkan angka sebesar 0,477 yang berarti pada saat tanggung jawab yang diberikan Bank Muamalat KCP Curup meningkat maka loyalitas nasabah meningkat. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

d. Independen

- 1) Hasil uji hipotesis yang diperoleh untuk menguji pengaruh independen terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa variabel independen memiliki $t_{hitung} 0,340 < t_{tabel} 2,02269$ dengan nilai Sig. $0,736 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.
- 2) Dalam analisis regresi linier berganda diperoleh beta dalam *unstandardized coefficients* variabel independen menunjukkan angka sebesar 0,062 yang berarti pada saat independen yang diberikan Bank

Muamalat KCP Curup meningkat, maka loyalitas nasabah akan meningkat pula. Sehingga dapat disimpulkan bahwa independen memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

e. Kewajaran

1) Hasil uji hipotesis yang diperoleh untuk menguji pengaruh kewajaran terhadap loyalitas nasabah menunjukkan bahwa variabel kewajaran memiliki $t_{hitung} 3,511 > t_{tabel} 2,02269$ dengan nilai Sig. $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa kewajaran memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

2) Dalam analisis regresi linier berganda diperoleh beta dalam *unstandardized coefficients* variabel kewajaran menunjukkan angka sebesar 0,881 yang artinya pada saat kewajaran yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Curup meningkat, maka loyalitas nasabah akan meningkat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kewajaran memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

Hasil analisis yang terakhir yaitu uji koefisien determinasi yang menunjukkan angka *R Square* atau koefisien determinasi (R^2) adalah 0,711. Sedangkan untuk regresi linier berganda yang digunakan adalah yang tertulis di *Adjusted R Square*, maka angka *Adjusted R Square* adalah 0,674, artinya variabel terikat loyalitas nasabah dijelaskan oleh variabel bebas *good corporate governance* sebesar 67,4%, sedangkan 32,6% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *good corporate governance* dengan prinsip transparansi (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggungjawaban (*responsibility*), independen (*independent*), dan kewajaran (*fairness*). Maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup adalah sebagai berikut:

1. *Good corporate governance* dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup, bahwa F hitung sebesar $19,155 > F$ tabel 2,61 dengan nilai Sig. $0,000 < 0,05$. Dengan demikian karena $\text{sig} <$ memiliki nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh variabel keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran secara simultan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.
2. *Good corporate governance* dengan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, dan kewajaran secara parsial terdapat variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup.

Hal ini dapat dilihat dari variabel yang berpengaruh ialah variabel keterbukaan da

variabel kewajaran dimana t hitung untuk variabel keterbukaan (X_1) sebesar 2,078, t tabel sebesar 2,02269 dengan nilai signifikansi sebesar 0,044. Berarti H_a diterima dan H_0 ditolak. Dikarenakan t hitung $>$ t tabel ($2,078 > 2,02269$) dan signifikan karena nilai signifikan sebesar $0,044 < 0,05$, sehingga penulis menyimpulkan bahwa keterbukaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dan untuk variabel kewajaran (X_5) memiliki t hitung sebesar $3,511 >$ t tabel 2,02269 dengan signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga penulis menyimpulkan bahwa kewajaran juga memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan variabel akuntabilitas (X_2) dengan t hitung $1,467 <$ t tabel 2,02269 dengan sig. 0,150. Artinya H_0 diterima H_a ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas tidak berengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Untuk variabel tanggung jawab (X_3) dengan t hitung $2,012 <$ t tabel 2,02269 dengan sig. $0,51 > 0,05$. Artinya H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dan terakhir untuk variabel independen (X_4) dengan t hitung $0,340 <$ 2,02269 dengan sig. $0,736 > 0,05$. Berarti H_0 diterima H_a ditolak. Dengan demikian penulis menyimpulkan bahwa independen tidak memiliki pengaruh parsial secara signifikan terhadap loyalitas nasabah.

3. Pengaruh *good corporate governance* yang paling dominan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup adalah variabel kewajaran dengan koefisien beta paling dominan yakni 0,399 dan dilanjutkan dengan keterbukaan yakni dengan nilai beta 0,245. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa

kewajaran dan keterbukaan adalah variabel yang merupakan hal yang paling dipertimbangkan oleh nasabah untuk tetap mempertahankan loyalitasnya pada Bank Muamalat KCP Curup.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas maka penulis mengajukan beberapa saran dari hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat KCP hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, sehingga dapat menjadi kebijakan manajemen untuk terus meningkatkan dalam mengimplementasi prinsip dari *good corporate governance* sesuai dengan peraturan yang ada.
2. Bagi IAIN Curup untuk lingkup akademik diharapkan dapat dijadikan sebagai tambahan literatur pustaka atau referensi dalam membuat karya ilmiah selanjutnya guna mengembangkan ilmu perbankan syariah khususnya dalam konsep tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*).
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat dilanjutkan dengan objek dan sudut pandang yang berbeda guna menemukan hal-hal baru yang berkaitan dengan implementasi *good corporate governance* yang belum dipaparkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Mal an, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2011
- Chapra Umer dan Habib Ahmed, *Corporate Governance Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Darmawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013
- Dewitasari, Resa, “*pengaruh audit intern dan pengendalian intern terhadap penerapangood corporate governance studi kasus pada salahsatu BUMN di jakarta*” Skripsi. Fak. Syariah dan hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010
- Fahmi, Irham, *Etika Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2015
- Griffin, *Konsep Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2009
- Huda, Nurul & Mustafa Edwin Nasution, *Current Issues Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama, 2009
- Jumandani, Romi, “*pengaruh penerapan good corporate governance terhadap kinerja keuangan perusahaan*”, Skripsi. Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, 2012
- Jundiani, *Pengantar Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Malang: UIN Malang Press, 2009
- Kurniawan, Albert, *Metode Riset Untuk Ekonomi dan Bisnis Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)*. Bandung: Alfabeta, 2014
- Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif (Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder) Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Moh Zarkasyi, Wahyudin, *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, Jasa Keuangan Lainnya*, Bandung: Alfabeta, 2002
- Morissan, *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana, 2012
- Muhammad, *manajemen Bank Syariah*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005.

- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013
- N. Indroes, Fery, *Manajemen Resiko Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persida, 2011
- Nalim, “*Good Corporate Governance dalam perspektif islam*”. (pdf). Jurnal, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, 2012
- Oliver, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 9 No. 2005
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian (Untuk Mahasiswa S-1, S-2, dan S-3)*. Bandung: Alfabeta, 2013
- S Tunggall, Imam dan Amin W. Tunggall, *Membangun Corporate Governance*, Jakarta: PT. Prenhalindo, 2002
- Sari, Intan Purnama & Emile Satya Darma “*Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah*” (pdf), Jurnal Prodi. Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Vol. 16 NO.1 Januari 2016
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Susanto, Burhanudin, *Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2008
- Syarnubi, Sukarman, *Metodologi Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Bengkulu: LP2 STAIN Curup, 2011
- Tikawita, “*Implementasi Good Corporate Governance pada Perbankan Syariah*” (pdf). Jurnal, Fak. Ekonomi Universitas Kristen Petra, Surabaya, 2007
- Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset, 2000
- Usmara, *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Amara Brooks, 2003
- Wicaksono, Tangguh, “*pengaruh good corporate governance terhadap profitabilitas perusahaan studi empiris pada perusahaan peserta corporate governance perception index tahun 2012*”, skripsi. Fak. Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2014

Kelik, *operation supervisor, Bank Muamalat KCP Curup*, wawancara 19 Februari 2018

Arsip PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup

Endri, *penerapan good corporate governance dalam perbankan syariah*, <http://syariahmuhammadiyahkediri.blogspot.com/2009/04/penerapan-good-corporate-governance.html>

Satria, Ase, *Definisi Implementasi dan Teori*
<http://www.materibelajar.id/2015/12/definisi-implementasi-dan-dan-teori.html>

www.bankmuamalat.co.id, *Laporan pelaksanaan Good Corporate Governance PT Bank Muamalat Indonesia*, pdf.

L A M P I R A N

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	97.8
	Excluded ^a	1	2.2
	Total	46	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	7.67	2.591	.558	.717
item2	8.16	1.907	.718	.514
item3	8.40	2.109	.517	.771

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	45	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.629	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	7.38	3.149	.446	.544
item2	7.56	2.116	.511	.421
item3	7.42	2.659	.389	.602

REGRESSION

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.711	.674	2.452

a. Predictors: (Constant), kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576.024	5	115.205	19.155	.000 ^a
	Residual	234.554	39	6.014		
	Total	810.578	44			

a. Predictors: (Constant), kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.848	2.197		.841	.405
	keterbukaan	.379	.182	.245	2.078	.044
	akuntabilitas	.287	.196	.153	1.467	.150
	tanggung jawab	.477	.237	.250	2.012	.051
	independen	.062	.184	.039	.340	.736
	kewajaran	.881	.251	.399	3.511	.001

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	97.8
	Excluded ^a	1	2.2
	Total	46	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.642	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	5.73	2.836	.545	.447
item2	7.22	2.949	.434	.571
item3	6.64	2.189	.421	.634

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	45	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.694	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	3.98	.840	.551	. ^a
item2	3.78	1.449	.551	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	97.9
	Excluded ^a	1	2.1
	Total	47	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.876	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	6.74	13.842	.741	.846
item2	6.50	11.633	.837	.753
item3	6.20	11.894	.719	.869

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	45	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	17.62	13.377	.438	.735
item2	18.36	13.234	.278	.787
item3	18.13	11.800	.456	.736
item4	17.69	11.946	.665	.678
item5	17.89	12.556	.623	.693
item6	17.98	11.704	.627	.684

UJI HETEROKEDASTISITAS

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kewajaran, keterbukaan, akuntabilitas, independen, tanggung jawab ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: abs_res

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.711	.674	2.452

a. Predictors: (Constant), kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576.024	5	115.205	19.155	.000 ^a
	Residual	234.554	39	6.014		
	Total	810.578	44			

a. Predictors: (Constant), kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Coefficients^a

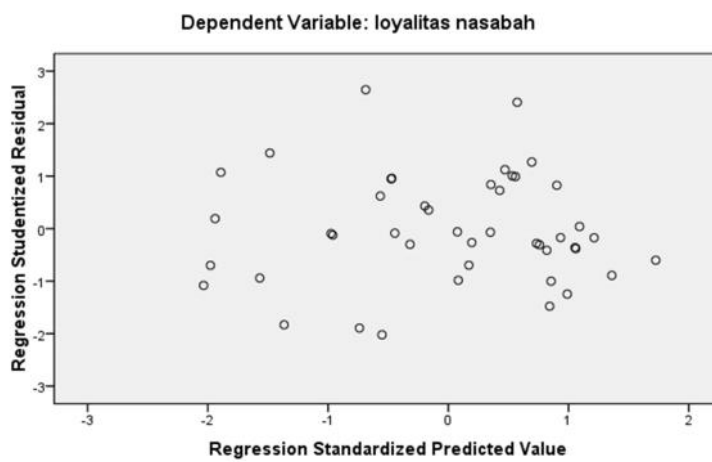
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.832	1.278		2.998	.005
	keterbukaan	-.164	.118	-.257	-1.393	.171
	akuntabilitas	-.108	.136	-.180	-.789	.435

tanggung jawab	-.005	.142	-.008	-.036	.972
independen	.105	.149	.152	.707	.484
kewajaran	.027	.096	.058	.285	.777

a. Dependent Variable: abs_res

Charts

Scatterplot



UJI MULTIKOLINEARITAS

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kewajaran, keterbukaan, independen, akuntabilitas, tanggung jawab ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.711	.674	2.452

a. Predictors: (Constant), kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576.024	5	115.205	19.155	.000 ^a
	Residual	234.554	39	6.014		
	Total	810.578	44			

a. Predictors: (Constant), kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.848	2.197		.841	.809		
	keterbukaan	.379	.182	.245	2.078	.377	.673	1.487
	akuntabilitas	.287	.196	.153	1.467	.005	.571	1.650
	tanggung jawab	.477	.237	.250	2,012	.093	.518	1.931
	independen	.062	.184	.039	.340	.002	.643	1.556
	kewajaran	.881	.251	.399	3.511	.859	.606	1.753

a. Dependent Variable: loyalitas nasabal

UJI NORMALITAS

Regression

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kewajaran, keterbukaan, independen, tanggung jawab, akuntabilitas ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 ^a	.711	.674	2.452

a. Predictors: (Constant), kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	576.024	5	115.205	19.155	.000 ^a
	Residual	234.554	39	6.014		
	Total	810.578	44			

a. Predictors: (Constant), kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab, independen, keterbukaan

b. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.848	2.197		.841	.405
	Keterbukaan	.379	.182	.245	2.078	.044
	Akuntabilitas	.287	.196	.153	1.467	.150
	tanggung jawab	.477	.237	.250	2.012	.051

Independen	.062	.184	.039	.430	.736
Kewajaran	.881	.251	.399	3.511	.001

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.23	27.09	21.38	3.721	45
Residual	-4.690	5.795	.000	2.140	45
Std. Predicted Value	-2.191	1.534	.000	1.000	45
Std. Residual	-2.064	2.549	.000	.941	45

a. Dependent Variable: loyalitas nasabah

NPar Tests

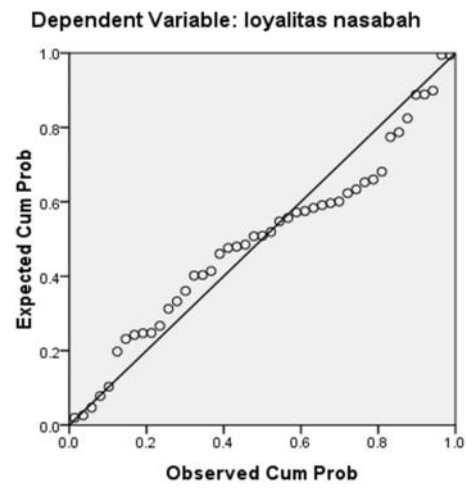
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.13992878
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.131
	Negative	-.085
Kolmogorov-Smirnov Z		.877
Asymp. Sig. (2-tailed)		.425

a. Test distribution is Normal.

Charts

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Correlations

		item_1	item_2	item_3	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	.639**	.358*	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000	.016	.000
	N	45	45	45	45
item_2	Pearson Correlation	.639**	1	.560**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	45	45	45	45
item_3	Pearson Correlation	.358*	.560**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.016	.000		.000
	N	45	45	45	45
total_skor	Pearson Correlation	.772**	.889**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

		item_1	item_2	item_3	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	,457(**)	,276	,705(**)
	Sig. (2-tailed)		,002	,066	,000
	N	45	45	45	45
item_2	Pearson Correlation	,457(**)	1	,375(*)	,830(**)
	Sig. (2-tailed)	,002		,011	,000
	N	45	45	45	45
item_3	Pearson Correlation	,276	,375(*)	1	,742(**)
	Sig. (2-tailed)	,066	,011		,000
	N	45	45	45	45
total_skor	Pearson Correlation	,705(**)	,830(**)	,742(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Correlations

		item_1	item_2	item_3	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	.432**	.029	.628**
	Sig. (2-tailed)		.003	.848	.000
	N	45	45	45	45
item_2	Pearson Correlation	.432**	1	.363*	.834**
	Sig. (2-tailed)	.003		.014	.000
	N	45	45	45	45
item_3	Pearson Correlation	.029	.363*	1	.689**
	Sig. (2-tailed)	.848	.014		.000
	N	45	45	45	45
total_skor	Pearson Correlation	.628**	.834**	.689**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

Correlations

		item_1	item_2	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	,551(**)	,913(**)
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	45	45	45
item_2	Pearson Correlation	,551(**)	1	,844(**)
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	45	45	45
total_skor	Pearson Correlation	,913(**)	,844(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	45	45	45

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		item_1	item_2	item_3	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	.465**	.424**	.779**
	Sig. (2-tailed)		.001	.004	.000
	N	45	45	45	45
item_2	Pearson Correlation	.465**	1	.300*	.727**
	Sig. (2-tailed)	.001		.045	.000
	N	45	45	45	45
item_3	Pearson Correlation	.424**	.300*	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.004	.045		.000
	N	45	45	45	45
total_skor	Pearson Correlation	.779**	.727**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

CORRELATIONS

		item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	total_skor
item_1	Pearson Correlation	1	,184	,325(*)	,364(*)	,341(*)	,355(*)	,606(**)
	Sig. (2-tailed)		,225	,030	,014	,022	,017	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
item_2	Pearson Correlation	,184	1	,170	,210	,263	,217	,534(**)
	Sig. (2-tailed)	,225		,265	,166	,080	,151	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
item_3	Pearson Correlation	,325(*)	,170	1	,440(**)	,271	,425(**)	,673(**)
	Sig. (2-tailed)	,030	,265		,003	,072	,004	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
item_4	Pearson Correlation	,364(*)	,210	,440(**)	1	,700(**)	,578(**)	,781(**)
	Sig. (2-tailed)	,014	,166	,003		,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
item_5	Pearson Correlation	,341(*)	,263	,271	,700(**)	1	,600(**)	,742(**)
	Sig. (2-tailed)	,022	,080	,072	,000		,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
item_6	Pearson Correlation	,355(*)	,217	,425(**)	,578(**)	,600(**)	1	,764(**)
	Sig. (2-tailed)							
	N	45	45	45	45	45	45	45

	Sig. (2-tailed)	,017	,151	,004	,000	,000		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
total_skor	Pearson Correlation	,606(**)	,534(**)	,673(**)	,781(**)	,742(**)	,764(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



SURAT KEPUTUSAN
KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) CURUP
Nomor : 517 /SU. 02/1/PP.00.9/02/2018

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

KETUA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang UU Pokok Kepegawaian;
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah RI Nomor: 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan Tinggi;
5. Kepres Nomor: 11 Tahun 1997 Tentang pendirian STAIN Curup;
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: 289 Tahun 1997 tentang Organisasi dan Tata Kerja STAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 175 Tahun 2008 tentang STATUTA STAIN Curup;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.11/3/08207, tanggal 10 Mei 2016 tentang Pengangkatan Ketua STAIN Curup Periode 2016 - 2020.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
Pertama : Menunjuk saudara:
1. El-Khairati, MA NIP. 197805172011012009
2. Rifanto Bin Ridwan, Lc., MA., Ph.D NIP. -

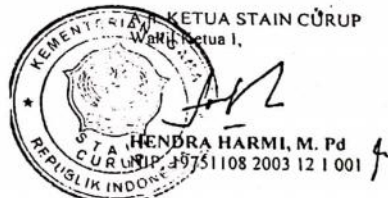
Dosen Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Neneng Ravena
NIM : 14631084
PRODI/JURUSAN : Perbankan Syariah /Syariah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Implementasi GCG (Good Corporate Governance) terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat KCP Curup

- Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh STAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP
Pada tanggal : 27 Februari 2018

KETUA STAIN CURUP



- Tembusan :
1. Pembimbing I dan II
 2. Bendahara STAIN Curup
 3. Kasubag AK STAIN Curup
 4. Kepala Perpustakaan di Curup
 5. Arsip/Jurusan Syariah STAIN Curup dan yang bersangkutan



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
003/BMI-CRP/X/2018


Yang bertanda tangan di bawah ini, Sub Branch Manager PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Curup, menerangkan bahwa :

Nama : Neneng Ravena
NIM : 14631084
Program Studi : Perbankan Syariah
Jurusan : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi GCG (*Good Corporate Governance*) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Curup.

Telah selesai melaksanakan penelitian di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup terhitung tanggal 15 Sep s.d 28 Sep 2018

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 05 Oktober 2018
Sub Branch Manager


Sumardiyanto
Sub Branch Manager

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk
Kantor Cabang Curup
Jl. Merdeka No. 732, Pasar Baru Kota Curup,
Kabupaten Rejang Lebong

0732 - 22290
0732 - 23900
info@muamalatbank.com

muamalatbank.com



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Nesem Rayna
 NIM : 141631084
 JURUSAN/PRODI : Syariah / Perbankan Syariah
 PEMBIMBING I : E. Wicakanti, S.H., M.A.
 PEMBIMBING II : Dr. H. Rifanto, Lc., Ph. D.
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Implementasi GOC (Good Corporate Governance) terhadap loyalitas nasabah pada bank muamalat kearifan

- * Kartu konsultasi ini harap di bawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;
- * Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;
- * Agar ada waktu cukup untuk perbaiki skripsi sebelum diujikan di harapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing di lakukan paling lambat sebelum ujian skripsi



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Nesem Rayna
 NIM : 141631084
 JURUSAN/PRODI : Syariah / Perbankan Syariah
 PEMBIMBING I : E. Wicakanti, S.H., M.A.
 PEMBIMBING II : Dr. H. Rifanto, Lc., Ph. D.
 JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Implementasi GOC (Good Corporate Governance) terhadap loyalitas nasabah pada bank muamalat kearifan

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi STAIN Curup.

Pembimbing I, [Signature]
 NIP.
 Pembimbing II, [Signature]
 NIP. 141631084



No.	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1.	11/2018	Perbaikan - Report		
2.	20/2018	Acc be I		
3.	20/2018	Acc be II		
4.	20/2018	Perbmk- be III		
5.	20/2018	Acc be III		
6.	17/2018	Perbmk- be IV		
7.	14/2018	Acc be IV		
8.	20/2018	Acc be V & Abstrak		



No.	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1.	9/2018	Perbaikan proposal		
2.	21/2018	Bal I OK		
3.	2/2018	Bal II & III Kua		
4.	10/2018	Kal II OK		
5.	10/2018	Kal III OK/Ace		
6.	13/2018	Kal IV namu'		
7.	13/2018	Bal V court'		
8.	28/2018	Bal I-V Ace		

BIODATA PENULIS

Data Pribadi (*Personal identities*)

Nama	Neneng Ravena
Jenis Kelamin	Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir	Curup/13 Juni 1996
Kebangsaan	Indonesia
Agama	Islam
Golongan Darah	AB
Nama Orang Tua	Imron Rosyadi – Nur Jannah
Alamat	Jl. Terminal Induk, RT/RW. 008/003, Kel. Simpang Nangka, Kec. Selupu Rejang, Kab. Rejang Lebong - Bengkulu
No. Handphone	085273376703
Email	akunenengravena@gmail.com



Riwayat Pendidikan (*Academic Record*)

TK	TK KARTIKA II-20 Curup
SD	SD Negeri 102 Curup
SMP	SMP Negeri 1 Curup Timur
SMA	SMA Negeri 1 Selupu Rejang
Perguruan Tinggi	Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Organisasi Kampus (*Campus Organization*)

UKM. KSEI (Kelompok Studi Ekonomi Islam) FoKES (Forum Kajian Ekonomi Syari'ah) IAIN Curup