



**PENGARUH *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP TINGKAT  
KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
(Studi Pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar)**

**SKRIPSI**

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Perbankan Syariah*

Oleh:

**WILDATUL JANNAH**

**NIM: 14 202 187**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BATUSANGKAR  
1440 H/ 2019 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Wildatul Jannah  
NIM : 14 202 187  
Jurusan : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :  
**PENGARUH *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP TINGKAT  
KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH (Studi Pada  
Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar)** adalah  
hasil karya sendiri, bukan plagiat, apabila dikemudian hari terbukti sebagai  
plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang  
berlaku.

Batusangkar, Februari 2019

Yang membuat pernyataan



**WILDATUL JANNAH**  
NIM. 14 202 187

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama **Wildatul Jannah**, NIM. 14 202 187, judul: **PENGARUH SHARIAH COMPLIANCE TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH (Studi Pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar)**, memandang bahwa proposal yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

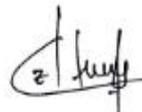
Batusangkar, Januari 2019

Pembimbing I

Pembimbing II



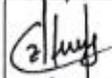
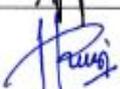
Dr. H. Amin, Lc., M.Ag  
NIP. 197205052002121004



Tezi Asmadia, S.H.I., M.E.Sy  
NIP. -

### PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama **WILDATUL JANNAH**, NIM: 14 202 187, judul: **"PENGARUH SHARIAH COMPLIANCE TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH (Studi Pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar)"**, telah diuji dalam Ujian *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar yang dilaksanakan tanggal 11 Februari 2019, dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Strata Satu (S.1) dalam ilmu Perbankan Syariah.

No	Nama/ NIP Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Dr. H. Alimin, Lc., M.Ag NIP. 197205052002121004	Ketua Sidang		27/02-2019
2	Tezi Asmadia, S.H.I., M.E.Sy -	Sekretaris Sidang		26/02 2019
3	Dr. Ulya Atsani, S.H., M.Hum NIP. 197503031999031004	Anggota I		26/02 2019
4	Husni Shabri, M.Si -	Anggota II		26/02 2019

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri  
Batusangkar



  
Dr. Ulya Atsani, S.H., M.Hum  
197503031999031004

## ABSTRAK

WILDATUL JANNAH, NIM 14 202 187, dengan judul skripsi “PENGARUH *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH (Studi Kasus Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar)”, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Batusangkar.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh *shariah compliance* (produk dan pelayanan) terhadap tingkat kepercayaan nasabah Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar. Jenis penelitian ini adalah *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data penulis menggunakan angket (kuesioner). Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan SPSS 22.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) *Shariah compliance* dari aspek produk berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah Bank Nagari Syariah, dengan nilai uji\_t sebesar  $(0,047 < 0,05)$ . (2) *Shariah compliance* dari aspek pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah Bank Nagari syariah, dengan nilai uji\_t sebesar  $(0,000 < 0,05)$ . Dari hasil pengujian bahwa produk dan pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Batusangkar. Hal ini dibuktikan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $89,860 > 3,090$ ), dengan nilai uji\_F sebesar  $(0,000 < 0,05)$ . Hal ini juga diperkuat dengan perhitungan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,649, dan tingkat kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh produk dan pelayanan sebesar 64,9%, sedangkan sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

***Kata kunci: Produk, Pelayanan, Kepercayaan***

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

PERNYATAAN KEASLIAN DATA

ABSTRAK

DAFTAR ISI .....	i
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah .....	1
B. Identifikasi masalah .....	9
C. Batasan masalah .....	9
D. Rumusan masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian.....	10
F. Manfaat dan Luaran Penelitian .....	10
G. Definisi Operasional.....	11

### BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	12
1. Bank Syariah .....	12
2. Kepatuhan Syari'ah ( <i>Shariah Compliance</i> ) .....	22
3. Kepercayaan .....	36
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	41
C. Kerangka Berfikir.....	44
D. Hipotesis.....	45

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	46
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	46
C. Sumber Data .....	47
D. Populasi dan Sampel .....	47
1. Populasi .....	47
2. Sampel .....	48
E. Pengembangan Instrumen .....	49
F. Teknik Pengumpulan Data .....	57
G. Teknik Analisis Data .....	57

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar .....	63
B. Teknik Analisis Data .....	78
C. Pembahasan .....	87

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	89
B. Implikasi Praktisi Penelitian.....	89
C. Saran.....	90

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah <i>Funding</i> Bank Nagari Syariah .....	7
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian .....	46
Tabel 3.2	Jumlah Nasabah <i>Funding</i> Bank Nagari Syariah Tahun 2018 .....	48
Tabel 3.3	Skala <i>Likert</i> Angket .....	50
Tabel 3.4	Kisi-kisi Instrumen Penelitian .....	50
Tabel 3.5	Pedoman untuk interpretasi terhadap Koefisien Korelasi .....	53
Tabel 3.6	Hasil Validasi Angket Produk .....	54
Tabel 3.7	Hasil Validasi Angket Pelayanan .....	54
Tabel 3.8	Hasil Validasi Angket Kepercayaan .....	55
Tabel 3.9	Uji Reabilitas .....	56
Tabel 4.1	Produk Dana Bank Nagari Syariah .....	74
Tabel 4.2	Jenis Tabungan Bank Nagari Syariah .....	74
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas .....	79
Tabel 4.4	Uji Multikolinearitas .....	81
Tabel 4.5	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	83
Tabel 4.6	Hasil Uji T .....	84
Tabel 4.7	Hasil Uji F .....	85
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Pemikiran .....	45
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bank Nagari .....	69
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bank Nagari Syariah .....	70
Gambar 4.3	Histogram Dependent Variabel Y .....	79
Gambar 4.4	Grafik Normal P-P Plot .....	80
Gambar 4.5	Scatterplot .....	82

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan Indonesia dalam menjalankan fungsinya berasaskan demokrasi ekonomi dan menggunakan prinsip kehati-hatian. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan memiliki kedudukan yang strategis, yakni sebagai penunjang kelancaran sistem pembayaran, pelaksanaan kebijakan moneter dan pencapaian stabilitas sistem keuangan, sehingga diperlukan perbankan yang sehat, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan (OJK, 2016:13).

Secara umum, bank merupakan lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Di dalam sejarah perekonomian umat Islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat Islam sejak zaman Rasulullah SAW. Praktik-praktik seperti menerima titipan harta, meminjamkan uang untuk keperluan bisnis, serta melakukan pengiriman uang, telah lazim dilakukan sejak zaman Rasulullah SAW. Dengan demikian, fungsi-fungsi utama perbankan modern, yaitu menerima deposito, menyalurkan dana, dan melakukan transfer dana menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan umat Islam, bahkan sejak zaman Rasulullah SAW (Karim, 2010:18).

Sesuai ketentuan perundangan Indonesia, yang dapat melakukan kegiatan-kegiatan penghimpunan dana dan penyalurannya dengan prinsip syariah adalah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) yang

ada pada Bank Umum Konvensional dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)(Saputra, 2017). Unit Usaha Syariah, yang selanjutnya disebut UUS adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional (BUK) yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip syariah, atau unitkerja di kantor cabang dari suatu Bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah/ atau unit syariah (UU RI: 2008)

Perbankan di Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu, bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Qur'an dan Al-Hadits. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam (Muhammad, 2004:1).

Menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Dengan kata lain, bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba. Dengan demikian kerinduan umat produk yang diluncurkan berhasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan, maka peluncuran produk diperlukan strategi-strategi tertentu (Kasmir, 2005:141).

Dasar hukum tentang larangan riba pada Al-Quran yang melandasi prinsip syariah dengan pengharaman ribā dalam Islam terdapat dalam surat Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

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

اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا  
 سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا  
 خَالِدُونَ

Artinya: *Orang-orang yang Makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya.*

Berdasarkan ayat diatas, Jumhur menafsirkan “Bahwa kelak ia (pemakan riba) akan dibangkitkan seperti orang gila sebagai hukuman dan hinaan baginya di kalangan para penghuni padang mahsyar. Riba yang telah diambilnya, maka ia tidak dikenai hukuman, karena ia melakukannya sebelum sampai kepadanya pengharaman riba, atau sebelum diturunkannya ayat riba (Asy-Syaukani, 2009: 182-185)

Konsep operasional bank yang berprinsip syariah yaitu menyalurkan jasa bebas dari bunga atau *ribā* dapat menjadi pilihan untuk semua masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam. Hikmah yang terkandung dari Al-Quran dapat menjadi landasan untuk memahami ajaran agama Islam yang mengutamakan kemaslahatan umat (Mandasari, 2010).

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat pasca disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang bersumber dari Al-Quran, Hadist dan Ijma’ para ulama . Sebagai undang - undang yang khusus mengatur perbankan syariah, dalam Undang-Undang ini

diatur mengenai masalah kepatuhan syariah (*shariah compliance*) yang kewenangannya berada pada Majelis Ulama Indonesia (MUI) (Maradita, 2014).

Salah satu pilar penting dalam pengembangan bank syariah adalah *shariah compliance*. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara bank syariah dengan bank konvensional. Untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam pokok-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. Kepatuhan dan kesesuaian bank syariah terhadap prinsip syariah sering dipertanyakan oleh para nasabah (Wardayati, 2001). Secara implisit, hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah, salah satu penyebab rendahnya reputasi bank syariah. Reputasi dalam jangka panjang berakibat pada kepercayaan nasabah pada bank syariah (Martasari, 2015).

Munculnya isu-isu mengenai kelemahan tata kelola perusahaan pada industri perbankan syariah semakin menarik perhatian para pakar ekonomi dan keuangan Islam (Asrori, 2014). Volker (2003) mengungkapkan dua isu penting terkait kelemahan tata kelola perusahaan perbankan syariah. Salah satunya menyangkut *shariah compliance*, di mana manajemen bank syariah tidak mampu memberikan jaminan kepatuhan syariah setiap layanan produk dan jasa perbankan yang diberikan. Agar dapat memenuhi penyediaan informasi kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah, Hameed et al. (2004) merekomendasikan *Islamic Disclosure Index (IDI)* yang dikembangkan berlandaskan tiga komponen indikator pengungkapan Islami, yaitu *shariah compliance*, *corporate governance* dan *social/environment disclosure* (Asrori, 2011).

Maka, bank syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya harus menggunakan *Law Compliance* dan *Shariah Compliance* sekaligus, demi menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemenuhan prinsip-prinsip syariah (*Shariah Compliance*). Ketika menjalankan kegiatan usahanya, khususnya dalam hal pembiayaan kepada calon nasabah, bank syariah selalu menggunakan instrumen akad atau kontrak yang dibuat oleh notaris yang mengkonstantir keinginan bank syariah dan nasabah dalam akad tersebut (Nurul, 2017).

Kepatuhan (*compliance*) sudah menjadi suatu keharusan dalam bisnis perbankan. Bagi perbankan syariah, kepatuhan terhadap ketentuan syariah (*shariah compliance*) merupakan prasyarat utama beroperasinya bank syariah. Ketidakpatuhan terhadap syariah dapat menyebabkan operasional bank menjadi tidak halal sehingga pendapatan yang diperolehnya menjadi haram. Kepatuhan merupakan nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan dan perundang-undang yang berlaku, termasuk prinsip syariah bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. (Ikatan Bankir Indonesia, 2016:358-359)

*Shariah compliance* pada bank syariah adalah tingkat kepatuhan prinsip-prinsip syariah pada bank syariah. Dengan demikian yang dimaksud dengan penerapan *shariah compliance* yang ideal pada bank syariah adalah produk-produknya yang syariah, operasional, pelayanan, keuangan dan manajemen bank syariah sesuai dengan prinsip syariah. Namun penerapan *shariah compliance* pada bank syariah pada saat ini menimbulkan beragam persepsi, baik negatif maupun yang positif. Hal ini selaras dengan penelitian Wahab (2013) di Makassar dan Ariani (2007) di Medan yang menyebutkan bahwa persepsi masyarakat Makassar dan Medan terhadap Bank syariah beragam karena masyarakat memilih Bank Syariah berdasarkan referensi dan pelayanan.

Pelayanan menurut Kabir (2013) menyebutkan bahwa untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, pelayanan sangat penting dikelola pada sebuah perusahaan. Oleh sebab itu, berdasarkan pada penilaian terhadap

pelayanan, dapat diketahui bahwa responden yang ragu terhadap pelayanan bank syariah yang sesuai dengan *shariah compliance* sekitar 22% dan 23% responden berpendapat kurang setuju dan tidak setuju. Sebaliknya, mayoritas responden yang setuju bahwa pelayanan bank syariah sesuai dengan prinsip syariah sekitar 55%.

Sejalan dengan riset Ariani (2007) pada masyarakat Medan dan Wahab (2013) di Makassar memaparkan bahwa masyarakat muslim memilih bank syariah dikarenakan oleh pelayanannya yang baik. Hal ini mengidentifikasi bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan prinsip syariah maka masyarakat pun akan tertarik dengan pelayanan bank syariah tersebut. Terbukti dari penelitian Mahamad dan Tahir (2010) yang menyebutkan bahwa masyarakat memilih bank konvensional karena pelayanannya yang lebih cepat dan baik dibanding dengan bank syariah (Martasari, 2015).

Sedangkan kepercayaan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun hubungan kemitraan antar bank syariah dengan nasabah. Tanpa adanya kepercayaan, suatu hubungan kerjasama tidak mungkin mampu bertahan dalam jangka waktu lama. Kepercayaan timbul sebagai hasil dari kehandalan dan integritas mitra yang ditunjukkan melalui berbagai sikap seperti konsistensi, kompeten, adil, bertanggung jawab, suka menolong dan memiliki kepedulian. Morgan dan Hunt menambahkan pula, bahwa tingginya kepercayaan akan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap bank lain. Oleh karena itu pada penelitian ini terbukti bahwa implementasi syariah governance berpengaruh signifikan terhadap reputasi dan kepercayaan nasabah pada bank syariah.

Kepercayaan nasabah merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Apabila nasabah mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang

diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut dapat dikatakan percaya. (Fandy, 2012:111)

*Shariah compliance* merupakan indikator yang sangat paling mempengaruhi reputasi dan kepercayaan bank syariah, sehingga bank syariah harus hati-hati menjalankan operasionalnya, namun dari beberapa indikator *shariah compliance* peran DPS merupakan indikator yang paling kecil menjelaskan *shariah compliance*. Persepsi responden terhadap peran DPS masih dirasakan belum optimal, karena masih ada bank syariah yang menjalankan operasionalnya mengabaikan prinsip-prinsip. Oleh karena itu bank syariah harus meningkatkan profesionalitas dan kapabilitas DPS dalam menjalankan tugas dalam menjaga ketaatan terhadap syariah (Wardayati, 2001).

Bank Nagari Syariah Batusangkar, merupakan Bank Cabang Syariah yang mampu berdiri di Batusangkar, secara resmi dibuka pada tanggal 26 Desember 2012. Hadir sebagai kantor cabang syariah di bawah naungan Bank Nagari Syariah cabang Padang. Pemilihan lokasi di kota Batusangkar yang beralamat di Jl. Prof. DR. Hamka No. 1, Batusangkar sebagai tempat beroperasi, merupakan salah satu strategi yang cukup baik karena mengingat dekat dengan pasar Batusangkar, para pedagang maupun pengusaha kecil adalah sasaran yang paling tepat dalam usaha penghimpunan, dan telah mengalami perkembangan yang cukup pesat, baik dari segi tabungan, deposito maupun giro. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah *Funding* Bank Nagari Syariah**  
**Kantor Cabang Syariah Batusangkar**  
**Periode 2013-Desember 2018 (Orang)**

<b>Tahun</b>	<b>Nasabah <i>Funding</i></b>	<b>%</b>
2013	732	-
2014	1271	73,6 %
2015	1687	32,7 %
2016	2662	57,7 %
2017	4132	55,2 %
2018	5929	43,4 %

*Sumber: Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar*

Berdasarkan tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwasanya, jumlah nasabah *funding* di Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar pada tahun 2013 berjumlah 732, pada tahun 2014 jumlah nasabah meningkat sebesar 73,6 %, pada tahun 2015 jumlah nasabah meningkat sebesar 32,7%, pada tahun 2016 jumlah nasabah sebesar 57,7 % , pada tahun 2017 jumlah nasabah naik sebesar 55,2 % dan pada tahun 2018 jumlah nasabah naik sebesar 43,4 %

Menurut hasil wawancara dengan nasabah (Y pada tanggal 17 Desember 2018), bahwasanya produk himpunan dana di Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar tidak sesuai dengan ketentuan syariah, karena kontrak dan akad tidak sesuai dengan kesepakatan awal. Contohnya Y menabung di Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar selama 1 tahun. Selama 1 tahun itu nasabah pernah tidak menambah tabungannya, namun tabungan Y tetap dipotong oleh pihak Bank Nagari Syariah. Sedangkan hasil wawancara dengan nasabah (A pada tanggal 17 Desember 2018) bahwa nasabah yang menabung di Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar akan mendapatkan nisbah bagi hasil sesuai dengan kesepakatan awal, sedangkan sudah beberapa tahun nasabah A menabung di Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar tetap diberi bagi hasil, tetapi nisbah bagi hasil yang diberikan tidak sesuai dengan kesepakatan. Oleh karena itu menyebabkan adanya pandangan negatif dan kurangnya kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar.

Berdasarkan hasil wawancara salah seorang nasabah Bank Nagari Syariah berinisial (W pada tanggal 12 Oktober 2018) diketahui permasalahan bahwa dalam pelayanan dari karyawan bank kepada nasabahnya kurang memuaskan, seperti dalam hal penyambutan nasabah sebelum melakukan transaksi tidak adanya pengucapan salam, maka karyawan bank harus mengucapkan salam ketika menyambut nasabah. Kemudian dalam hal kurangnya pelayanan yang didapat lainnya seperti saat nasabah ingin mengaktifkan/meregistrasikan kartu ATM, tetapi mengalami penyelesaian yang cukup lama hingga sekarang. Sehingga mengakibatkan nasabah tidak bisa untuk melakukan transaksi lewat ATM, dan ini akan berdampak pada

kurangnya tingkat kepercayaan nasabah kepada karyawan bank terhadap pelayanan yang diberikan.

Sedangkan jumlah nasabah di Bank Syariah terus mengalami peningkatan, dilihat dari jumlah peningkatan dalam bentuk persentase di tahun 2017-2018 naik sebesar 43,4 %. Hal ini menjadi pertanyaan bagi penulis mengapa banyaknya jumlah nasabah bertolak belakang dengan penilaian atau pendapat nasabah kepada pihak bank syariah, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH PADA BANK SYARIAH (Studi Pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar)”**

#### **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah nasabah *funding* Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar dari tahun 2013-2018 selalu mengalami kenaikan.
2. Pelayanan karyawan Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar yang kurang memuaskan terhadap nasabah.
3. Produk himpunan dana pada Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar tidak sesuai dengan ketentuan syariah, karena kontrak dan akad tidak sesuai dengan kesepakatan awal.
4. Adanya pendapat negatif nasabah terhadap produk dan pelayan karyawan Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

#### **C. Batasan masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti: Pengaruh *shariah compliance* (produk dan pelayanan) terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

#### **D. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh *shariah compliance* (produk) terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.
2. Seberapa besar pengaruh *shariah compliance* (pelayanan) terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.
3. Seberapa besar pengaruh *shariah compliance* (produk dan pelayanan) terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang dikemukakan di atas maka tujuan yang ingin penulis capai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan pengaruh *shariah compliance* (produk) terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.
2. Untuk menjelaskan pengaruh *shariah compliance* (pelayanan) terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.
3. Untuk menjelaskan pengaruh *shariah compliance* (produk dan pelayanan) terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

#### **F. Manfaat dan Luaran Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Bagi Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan gambaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Sebagai pengembangan wawasan yang sedang penulis tekuni khususnya dalam bidang perbankan syariah.
3. Dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh rekan-rekan sesama mahasiswa yang membutuhkan referensi tentang pengaruh *shariah compliance* terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Batusangkar.

#### **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional dimaksudkan untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam tujuan penelitian. Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh *shariah compliance* terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah (studi pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar)”, maka definisi operasional yang perlu dijelaskan yaitu:

Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*) adalah penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait( Arifin, 2009: 145). Jadi kepatuhan syariah adalah prinsip-prinsip operasional dalam sesuatu dalam lembaga keuangan seperti bank syariah harus sesuai dengan ajaran Islam, dan harus dijalani sesuai dengan prinsip syariah. Begitu juga dengan produk dan pelayanan ada di perbankan syariah, harus sesuai dengan prinsip syariah.

Tingkat Kepercayaan Nasabah adalah suatu keyakinan seorang nasabah terhadap bank dimana nasabah mendapatkan apa yang mereka inginkan tercapai, seperti terciptanya kesetiaan dan kecintaan nasabah pada produk yang ditawarkan dan pelayanan yang memuaskan atau menyenangkan oleh bank kepada nasabahnya.

Jadi yang penulis maksud di judul ini adalah menguji bagaimana pengaruh *Shariah Compliance* (produk dan pelayanan) terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah (Studi pada Bank Nagari Syariah Batusangkar)

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Bank Syariah**

###### **a. Pengertian Bank Syariah**

Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat serta memberikan pelayanan bank lainnya. UU No.14/1967 telah terhapus dengan telah terbentuknya UU No.7/1992. Dalam UU No.7/1992 antara lain disebutkan bahwa bank ialah badan usaha menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Defenisi bank disini tampak lebih sempit dibandingkan dengan defenisi menurut UU No.14/1967 karena tidak mencakup pelayanan dalam urusan pelayanan dalam urusan pembayaran dan peredaran uang (Adiwarman, 2008:25).

UU No.7/1992 telah diubah dan disempurnakan dengan UU No.10/1998. Dalam UU No.10/1998 pasal 1 ayat 2 disebutkan bahwa bank ialah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup kebanyakan rakyat.

Di Indonesia bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya, perkembangan bank syariah di Indonesia akan terus berkembang. Bila pada periode tahun 1992 sampai 1998 hanya ada satu unit bank syariah, maka pada tahun 2005, jumlah bank syariah di Indonesia telah bertambah 20 unit, yaitu 3 Bank Umum Syariah dan 17 unit Usaha Syariah. Sementara itu, sejumlah Bank Perkreditan Syariah

(BPRS) hingga akhir tahun 2004 bertambah menjadi 88 buah. (Adiwarman, 2008:25-26)

Bank Syariah ialah “Bank yang beroperasi dengan tidak bergantung pada bunga”. Dalam penjelasan lain, perbankan syariah ialah lembaga perbankan yang selaras dengan sistem nilai dan etos Islam. Dengan kata maksud lain bank syariah ini diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan syariat Islam (Al-Qur’an dan Hadis Nabi SAW) dan menggunakan kaidah-kaidah fiqh.” Bank syariah ini juga diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan pelayanan yang lain, atau peredaran uang yang pelaksanaannya disesuaikan dengan asas Islam. (Iska, 2012:49-50)

Dapat dipahami bahwa bank syariah adalah lembaga perbankan yang selaras dengan ajaran Islam dan menggunakan syariat Islam dan sesuai dengan kaidah-kaidah fiqh dan memberikan pembiayaan dengan menggunakan asas Islam.

#### **b. Fungsi dan Peran Bank Syariah**

Seperti halnya bank pada umumnya, bank syariah juga memiliki fungsi (kegunaan) yang sangat penting. Di antara fungsi-fungsi itu antara lain:

- 1) Memobilisasi tabungan masyarakat, baik domestik maupun asing.
- 2) Menyalurkan dana tersebut secara efektif ke kegiatan-kegiatan usaha yang produktif dan menguntungkan secara finansial, dengan tetap memperhatikan keinginan usaha tersebut tidak termasuk yang dilarang syariah.
- 3) Melakukan fungsi regulator, turun temurun mekanisme penyaluran dana ke masyarakat sesuai dengan kebijakan Bank Indonesia, sehingga dapat mengendalikan aktivitas moneter yang sehat dan terhindar dari inflasi.
- 4) Menjaga amanah yang dipercayakan kepada sebagai lembaga keuangan yang berdasarkan prinsip syariah. (Usman, 2014:38)

Sedangkan Bank dan lembaga keuangan bukan bank mempunyai peranan yang penting dalam sistem keuangan, yaitu:(Iska, 2012:17)

a) Pengalihan Aset (*Asset Transmutation*)

Bank dan lembaga bukan bank akan memberikan pinjaman kepada pihak yang memerlukan dana dalam tempo tertentu yang telah disepakati. Sumber dana pinjaman tersebut diperoleh dari pemilik dana yaitu unit surplus yang jangka waktunya dapat diatur sesuai dengan keinginan pemilik dana. Dalam hal ini, bank dan lembaga bukan bank telah berperan sebagai pengalih aset yang cair dari unit pemberi pinjaman (*learders*) kepada unit peminjam (*borrowers*)(Iska, 2012:17).

b) Transaksi (*Transaction*)

Bank dan lembaga bukan bank memberikan berbagai kuasa kepada pelaku ekonomi untuk melakukan transaksi barang dan pelayanan. Dalam ekonomi modern, transaksi barang dan pelayanan tidak terlepas dari transaksi keuangan.

c) Likuiditas (*Liquidity*)

Unit surplus (kelebihan) dapat menempatkan dana yang dimilikinya dalam bentuk produk-produk berupa giro, tabungan, deposito dan sebagainya. Produk-produk tersebut masing-masing mempunyai tingkat likuiditas yang berbeda-beda. Untuk kepentingan likuiditas, para pemilik dana dapat menempatkan dananya sesuai dengan keperluan dan kepentingannya. Dengan itu, lembaga keuangan memberikan kuasa pengelolaan likuiditas kepada pihak yang mengalami kekurangan likuiditas.

d) Kecakapan (*efficiency*)

Bank dan lembaga keuangan bukan bank dapat menurunkan biaya transaksi dengan jangkauan pelayanan. Peranan bank dan lembaga keuangan bukan bank sebagai *broker* adalah mempertemukan peminjam dengan pengguna modal tanpa mengubah

produknya. Di sini, mereka hanya mempermudah dan mempertemukan pihak-pihak yang saling memerlukan (Iska, 2012:17-18).

### c. Prinsip-Prinsip Syariah

Prinsip-prinsip (asas-asas) syariah adalah berdasarkan sumber-sumber dari hukum Islam. Sesuai dengan ketentuan pasal 2 ayat (3) PBI No. 10/6/PBI/2008 yaitu PBI yang mengubah PBI No. 9/19/PBI 2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpun dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah, pemenuhan prinsip syariah dilaksanakan dengan memenuhi ketentuan pokok Islam. Ketentuan pokok hukum Islam itu menurut pasal 2 ayat (3) PBI No. 10/16/PBI/2008 tersebut antara lain adalah:

#### 1. Prinsip kadilan

Adalah menempatkan sesuatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai posisinya (Remy, 2014:129).

#### 2. *Tawazun*

Adalah keseimbangan aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan dan sektor *rill*, bisnis dan sosial, dan keseimbangan aspek pemanfaatan dan kelestarian.

#### 3. Kemaslahatan (*maslahah*)

Segala bentuk kebaikan yang berdimensi duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual serta individual dan kolektif.

#### 4. *Universalisme* (alamiah)

Sesuatu yang dapat dilakukan dan diterima oleh, dengan, dan untuk semua pihak yang berkepentingan tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan.

#### 5. Tidak zalim

Zalim adalah transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

## 6. Objek haram

Suatu barang atau jasa yang diharamkan dalam syariah seperti daging babi, minuman keras, objek pornografi dan lain sebagainya.

Dengan kata lain, akad muamalah tidak boleh mengandung hal-hal yang dilarang itu(Remy, 2014:129-130).

### **d. Tujuan Bank Syariah**

Adapun tujuan didirikannya bank Islam itu sendiri, adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan lembaga keuangan perbankan sebagai sarana meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat terbanyak. Dengan adanya lembaga keuangan diharapkan akan tersedianya kesempatan yang lebih baik untuk mengumpulkan modal dan pemanfaatan dana, sehingga akan mengurangi kesenjangan sosial ekonomi dan dengan demikian akan memberikan yang semakin mantap, antara lain melalui meningkatkan kualitas dan kegiatan usaha.
2. Meningkatkan partisipasi masyarakat banyak dalam proses pembangunan, terutama dalam bidang ekonomi.
3. Berkembangnya lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasar efisiensi dan keadilan yang akan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi masyarakat banyak dengan antara lain memperluas jaringan lembaga-lembaga keuangan perbankan ke daerah-daerah terpencil.
4. Ikhtiar ini akan sekaligus mendidik dan membimbing masyarakat untuk berfikir secara ekonomis, berperilaku bisnis dalam meningkatkan kualitas hidup mereka.
5. Berusaha membuktikan bahwa konsep perbankan menurut syariah Islam dalam beroperasi, tumbuh dan berkembang melebihi bank-bank dengan sistem lain(Usman, 2014:37-38).

### e. Produk-Produk Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank dengan prinsip dasar bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala operasinya, baik dalam pergerakan dananya maupun dalam penyaluran dananya. Secara garis besar jenis besar kegiatan usaha bank syariah dapat dibagi ke dalam tiga kategori utama yaitu penghimpunan dana (*funding*), penyaluran dana (*leanding*) dan pelayanan jasa (Karim, 2016:97).

#### 1. Penghimpunan Dana (*Funding*)

Penghimpunan dana di Bank Syariah dapat berbentuk giro, Tabungan dan deposito. Prinsip operasional syari'ah yang di terapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip *Wadi'ah* dan *Mudharabah*.

#### 2. Penyaluran Dana (*Leanding*)

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syari'ah terbagi ke dalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

##### a) Pembiayaan dengan prinsip jual beli

Prinsip jual beli dilaksanakan sehubungan dengan adanya perpindahan kepemilikan barang atau benda (*transfer of property*). Tingkat keuntungan bank ditentukan di depan dan menjadi bagian harga atas barang yang dijual. Transaksi jual beli dapat dibedakan berdasarkan bentuk pembayarannya dan waktu penyerahan barangnya, yakni sebagai berikut: pembiayaan *Murabahah*, *Salam*, *Istishna'*.

##### b) Pembiayaan dengan prinsip sewa (*Ijarah*)

Transaksi *Ijarah* dilandasi adanya perpindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *Ijarah* sama saja dengan prinsip jual beli, tapi perbedaannya terletak pada objeknya transaksinya. Bila pada jual beli objek transaksinya adalah barang, pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.

Pada akhir masa sewa, bank dapat saja menjual barang yang disewakannya kepada nasabah. Karena itu dalam perbankan syariah dikenalkan *ijarah muntahiyah bittamlik* (sewayang diikuti dengan perpindahan kepemilikan). Harga sewa dan harga jual disepakati pada awal perjanjian.

c) Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil (*Syirkah*)

Produk pembiayaan syariah yang didasarkan atas prinsip bagi hasil adalah sebagai berikut: pembiayaan *Musyarakah*, *Mudharabah*.

d) Pembiayaan dengan akad perlengkapan

Untuk mempermudah pelaksanaan pembiayaan, biasanya diperlukan jika akad pelengkap. Akad pelengkap ini tidak ditujukan untuk mencari keuntungan, tapi ditujukan untuk mempermudah, dalam akad perlengkapan ini dibolehkan untuk meminta pengganti biaya-biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan akad ini. Besarnya pengganti biaya ini sekedar untuk menutupi biaya yang benar-benar timbul. Akad pelengkap ini adalah akad-akad *tabarru'*, yaitu: *hiwalah* (alih Utang-Piutang), *Rahn* (Gadai), *Qardh*, *Wakalah* (Perwakilan) dan *Kafalah* (Garansi Bank).

Pembiayaan dengan prinsip jual beli ditunjukkan untuk memiliki barang, sedangkan yang menggunakan prinsip sewa ditunjukkan untuk mendapatkan jasa. Prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha kerja sama yang ditunjukkan guna mendapatkan barang dan jasa sekaligus (Karim, 2016:97-112).

### 3. Jasa Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat defenisi tersendiri pada dasarnya kualitas pelayanan bersifat *intangibile* (tidak berwujud), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau penjualan lain. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang merupakan setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh

satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Salah satu model kualitas layanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality*. *Service quality* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan dan diinginkan.

Pada dasarnya, kualitas pelayanan berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan (Rafidah, 2014).

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tidak dapat dihindari hampir di semua produk yang ditawarkan di setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam prakteknya konsumen memerlukan bantuan pelayanan untuk memenuhi kepuasan kebutuhannya, dan ini terbagi atas 4 (empat) macam, yaitu:

b) Pelanggan/nasabah sangat perlu bantuan seseorang (*customer service*, pramuniaga atau kasir) untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk. mulai dari mencari dari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayaran di kasir.

- c) Pelanggan/nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.
- d) Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. Jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita, akan tetapi hanya melalui suara.
- e) Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat, artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM). (Rafidah, 2014)

Menurut *Model Abdul Qawi Othman dan Lynn Owen (2001)* dalam penelitiannya, Ada enam dimensi pelayanan kualitas jasa bank yaitu:

1) *Compliance*

*Compliance* (pemenuhan) adalah kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dan perbankan Islam. Dimensi ini merupakan tambahan atas lima dimensi *servequal* yang biasa dipakai dalam penelitian-penelitian tentang kualitas jasa. Penambahan dimensi ini dapat dilakukan karena dimensi-dimensi *servequal* kurang spesifik untuk bank Islam atau institusi jasa syariah lain. Item-item variabel *compliance* dalam penelitian ini meliputi: tidak ada unsur riba, operasional bank sesuai dengan shariah Islam, produk dan layanannya Islami dan menjalankan sistem bagi hasil.

2) *Assurance*

*Assurance* yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan, dan kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Dalam penelitian ini, item-itemnya meliputi pengetahuan karyawan akan produk, keramahan karyawan, rasa aman menggunakan jasa bank.

3) *Reliability*

*Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan untuk memberikan jasa atau pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Dalam penelitian ini, item-itemnya meliputi ketepatan memenuhi janji, akurasi pencatatan transaksi, dan variasi produk dan jasa sesuai kebutuhan.

#### 4) *Tangibles*

*Tangibles* (bukti fisik) adalah penampilan fisik, peralatan, personel dan materi komunikasi. Oleh Lupiyoadi (2000) bukti fisik berkenaan dengan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam penelitian ini, item-itemnya meliputi penampilan gedung dan interior bangunan, penampilan karyawan, peralatan yang digunakan, dan fasilitas transaksi.

#### 5) *Emphaty*

*Empathy* adalah kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Dalam Lupiyoadi (2001), pemberian perhatian yang tulus dan bersifat pribadi, termasuk berupaya memahami keinginan konsumen adalah termasuk dalam *empathy*. Dalam penelitian ini, item-itemnya meliputi kenyamanan ruang tunggu, bantuan dan perhatian khusus, dan jam pelayanan.

#### 6) *Responsiveness*

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dalam Lupiyoadi (2001) ditambahkan dengan pemberian informasi yang jelas. Dalam penelitian ini, item-itemnya meliputi lama antri, kecepatan pelayanan, tanggapan karyawan akan kebutuhan nasabah.

Selain menjalankan transaksi untuk mencari keuntungan, bank syariah juga melakukan transaksi yang tidak untuk mencari keuntungan. Transaksi ini tercakup dalam jasa pelayanan (*fee based income*). Beberapa bentuk layanan jasa yang disediakan oleh bank syariah untuk

nasabahnya, antara lain jasa keuangan, agen dan jasa non keuangan. Yang termasuk dalam jasa keuangan, antara lain *wadi'ah yad dhamanah* atau titipan (dalam bentuk giro dan tabungan), *wakalah* (perlimpahan kekuasaan kepada bank untuk bertindak mewakili nasabah), *kafalah* (jaminan yang diberikan seseorang untuk menjamin pemenuhan kewajiban pihak kedua), *hiwalah* (pengadilan dana atau utang dari depositor atau dektor ke penerima atau kreditor), *rahn* (pinjaman dengan jaminan atau gadai atau *mortgage*), *shorf* (jual beli mata uang). Bank syariah juga bisa bertindak sebagai agen investasi dalam bentuk *mudharabah muqayadah* atau investasi terikat, ketika nasabah investor memberikan batasan-batasan investasi yang diinginkannya. Bank hanya bertindak sebagai agen atau perantara untuk mempertemukan investor dan pengusaha. Selain itu bank syariah juga bisa memberikan jasa non keuangan, seperti menyediakan pelayanan titipan *wadi'ah yad amanah* (*save deposit box*).

## 2. Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*)

Bank Umum Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya harus mengacu pada prinsip-prinsip syari'ah. Pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah (*shariah compliance*) menjadi aspek yang membedakan sistem konvensional dan syariah.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, maka yang dimaksud kepatuhan adalah nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip syariah bagi Bank Umum Syari'ah dan Unit Usaha Syariah (Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Syariah) (Sutedi, 2009: 145).

Bank Indonesia menjelaskan bahwa fungsi kepatuhan merupakan serangkaian tindakan atau langkah-langkah yang bersifat *ex-ante* (preventif) untuk memastikan bahwa kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur, serta

kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk Prinsip Syariah bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah, serta memastikan kepatuhan bank terhadap komitmen yang dibuat oleh bank kepada Bank Indonesia dan/atau otoritas pengawas lain. Tujuan utama penerapan manajemen risiko kepatuhan kepatuhan adalah memastikan bahwa proses manajemen risiko dapat meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari perilaku bank yang menimpang atau melanggar standar yang berlaku secara umum, ketentuan dan/atau peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagi bank syariah, kepatuhan terhadap ketentuan syariah (*shariah compliance*) merupakan prasyarat utama beroperasinya bank syariah. Ketidakepatuhan terhadap syariah dapat menyebabkan operasional bank menjadi tidak halal sehingga pendapatan yang diperolehnya menjadi haram. Oleh karena itu, kepatuhan harus dibangun menjadi sebuah budaya (*culture*) dan menjadi sebuah mekanisme kerja individual dalam arti terinternalisasi dan teroganisasi secara *instingtif*. Bank Indonesia menjelaskan bahwa budaya kepatuhan merupakan nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip syariah bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. (Ikatan Bankir Indonesia, 2016: 359)

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, maka yang dimaksud kepatuhan adalah nilai, perilaku, dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk prinsip syari'ah bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah. *Compliance* merupakan salah satu instrument mutu layanan perbankan syariah, untuk menutupi kelemahan yang ada pada teori parasuraman, ditambahkan unsur *Compliance* pada dimensi mutu

pelayanan, yang biasa dikenal dengan *Compliance with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam) (Othman dan Owen, (2010: 7)

Kepatuhan syariah merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah maupun lembaga keuangan syariah non bank. Dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia. (Dhani, 2002)

Kepatuhan syariah tersebut secara konsisten dijadikan sebagai kerangka kerja bagi sistem dan keuangan bank syariah dalam alokasi sumber daya, manajemen, produksi, aktivitas pasar modal, dan distribusi kekayaan. Kepatuhan terhadap prinsip syariah ini berimbas kepada semua hal dalam industri perbankan syariah, terutama dengan produk dan transaksinya. Kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah tidak hanya meliputi produk saja, akan tetapi juga meliputi sistem, teknik, dan identitas perusahaan. Oleh karena itu, budaya perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi, dan *image* perusahaan juga merupakan salah satu aspek kepatuhan syaria'ah dalam bank syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu moralitas dan spritual kolektif, yang apabila digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang Islam. (Sutedi, 2009: 145)

Pada perkembangan perbankan syariah, penerapan kepatuhan syariah menjadi hal yang sangat penting. Penerapan kepatuhan syariah yang baik mempunyai peran dalam menjaga eksistensi, keberlangsungan, dan perkembangan bank syariah. Hasil penelitian Wardayati (2011) menunjukkan bahwa implementasi kepatuhan syariah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap reputasi dan kepercayaan nasabah kepada bank syariah. Posisi kepatuhan syariah memegang kunci penting bagi bank syariah untuk bisa berkembang serta mempertahankan para nasabahnya. Maka dengan penerapan kepatuhan syariah yang baik, loyalitas nasabah dan reputasi bank syariah akan semakin baik (Wardayati, 2011).

### a. Pengertian *Shariah Compliance*

*Sharia compliance* pada bank syariah adalah tingkat kepatuhan prinsip-prinsip syariah pada bank syariah. Dengan demikian yang dimaksud dengan penerapan *sharia compliance* yang ideal pada bank syariah adalah produk-produknya yang syariah, operasional, pelayanan, keuangan dan manajemen bank syariah sesuai dengan prinsip syariah

Menurut Arifin, makna kepatuhan syariah (*sharia compliance*) dalam bank syariah adalah “penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait”. (Arifin, 2009, hal. 2) Selain itu Ansori juga mengemukakan bahwa *shariah compliance* adalah salah satu indikator pengungkapan Islami untuk menjamin kepatuhan bank Islam terhadap prinsip syariah (Ansori, 2001). Hal itu berarti *shariah compliance* sebagai bentuk pertanggungjawaban pihak bank dalam pengungkapan kepatuhan bank terhadap prinsip syariah. Sedangkan menurut Adrian Sutedi, makna kepatuhan syariah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan syariah. (Sutedi, 2009:145)

Dari beberapa definisi yang telah dijelaskan oleh pakar di atas, dapat dipahami bahwa kepatuhan syariah (*sharia compliance*) merupakan pemenuhan terhadap nilai-nilai syariah di lembaga keuangan syariah (dalam hal ini perbankan syariah) yang menjadikan fatwa DSN MUI dan peraturan Bank Indonesia (BI) sebagai alat ukur pemenuhan prinsip syari'ah, baik dalam produk, transaksi, dan operasional di bank syariah.

Kepatuhan syariah (*shariah compliance*) adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Saat ini pemahaman tentang keunikan dan karakteristik dari produk-produk perbankan syariah masih sangat rendah bahkan terdapat kecurigaan dan ketidakpuasan masyarakat dan menganggap bahwa perbankan syariah sama dengan perbankan konvensional. (Winy Widialoka, 2015: 673).

Oleh karena itu, Sukardi menyebutkan bahwa penerapan *shariah compliance* juga harus diperankan oleh seluruh elemen organisasi kepatuhan dalam lembaga, yang terdiri dari direktur yang membawahi fungsi kepatuhan di bank Islam, kepala unit kepatuhan dan satuan kerja kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan. Kepatuhan merupakan tanggung jawab bersama yang dilaksanakan oleh seluruh karyawan bank, dari atasan sampai bawahan (*top-down*). Dengan demikian, adanya tanggung jawab DPS dan keaktifan dari berbagai elemen perbankan syariah dalam penerapan *shariah compliance* berdasarkan UU, PBI, maupun fatwa DSN-MUI, maka hal ini mengindikasikan bahwa penerapan *shariah compliance* pada bank syariah dapat dilihat dari pemaparan laporan keuangan, produk, pelayanan, tata kelolaan, kepedulian lingkungan maupun kegiatan operasional lainnya. (Sukardi, 2012).

#### **b. Mekanisme kepatuhan syariah**

Terdapat dua konsep yang mendasari pelaksanaan pengawasan syariah secara internal di bank syariah dalam konteks pemenuhan akuntabilitas secara horizontal *transendental*. Pertama, konsep syariah *review* harus dilakukan oleh DPS untuk melakukan pengawasan terhadap kepatuhan syariah. Kedua, konsep internal syariah *review* bank syariah sebagai salah satu fungsi *internal audit* dalam bank syariah menilai kesesuaian operasi dan transaksi dengan prinsip-prinsip syariah yang telah ditentukan (Marlina, hal. 10)

Penjelasan pengawasan internal syariah dalam bank syariah tersebut memberikan kesimpulan bahwa pengawasan internal syariah merupakan suatu mekanisme atau sistem pengadilan secara *internal* untuk menilai dan menguji seluruh aktivitas dan operasi serta produk bank syariah terhadap kepatuhan atas prinsip-prinsip dan aturan syari'ah yang telah ditetapkan. Sistem pengawasan internal syariah ditentukan

oleh dua fungsi pengawasan dalam bank syariah yaitu DPS melalui syariah *review*, dan *internal audit* melalui *internal syariah review*.

Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa operasional bank syariah telah memenuhi prinsip-prinsip syariah, maka bank syariah harus memiliki institusi internal independen yang khusus dalam pengawasan kepatuhan syariah, yaitu DPS. DPS merupakan badan independen yang ditempatkan oleh DSN pada bank syariah yang anggotanya terdiri dari para ahli bidang Fiqh Muamalah dan memiliki pengetahuan umum dalam bidang perbankan. Pengawasan eksternal secara berkala dilakukan oleh BI dan tim audit syariah yang datang ke bank syariah tiga bulan sekali.

Secara umum, konsep dasar fungsi kepatuhan berfungsi sebagai pelaksana dan pengelola risiko kepatuhan yang berkoordinasi dengan satuan kerja dalam manajemen risiko. Fungsi kepatuhan melakukan tugas pengawasan yang bersifat preventif dan menjadi elemen penting dalam pengelolaan dan operasional bank syariah, pasar modal, asuransi syariah, pegadaian syariah serta lembaga keuangan syariah non bank (koperasi jasa keuangan syari'ah) (Dhani, 2002).

### c. **Resiko Kepatuhan (*Compliance Risk*)**

Risiko kepatuhan adalah suatu bentuk risiko yang disebabkan Bank tidak mematuhi dan tidak melaksanakan peraturan perundang-undangan, atau ketentuan lain dalam kegiatan usahanya.

Risiko kepatuhan dapat terjadi karena berbagai hal, antara lain: Perilaku Hukum, berupa perilaku atau aktivitas bank yang menyimpang atau melanggar ketentuan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku dan perilaku organisasi, berupa perilaku atau aktivitas bank yang menyimpang atau bertentangan dengan standar yang berlaku secara umum.

Dalam praktiknya risiko kepatuhan melekat pada risiko Bank yang terkait dengan berbagai ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti risiko kredit atau pembiayaan yang

terkait dengan ketentuan Kewajiban Pemenuhan Modal Minimum (KPMM), Kualitas Aktiva Produktif (KAP), Pembentukan Penyisihan Aktiva Produktif (PPAP), Batas Maksimum Pemberian Kredit atau Pembiayaan (BMPK), risiko pasar yang terkait dengan ketentuan Posisi Devisa Neto (PDN), risiko strategik yang terkait dengan ketentuan Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) Bank dan risiko lain yang terkait dengan ketentuan tertentu. Salah satu kiat yang dapat ditempuh untuk mencegah terjadinya risiko kepatuhan (*compliance*) adalah mengakses seluas-luasnya kepada publik untuk melakukan kontrol sehingga pelaksanaan disiplin pasar (*market discipline*) tetap melingkupi bank. Sedangkan dari segi pengendalian, Bank Indonesiamenetapkan beberapa hal yang perlu diperhatikan di dalam pengendalian risiko kepatuhan sebagai berikut:

1. Terciptanya efektifitas dan independensi fungsi audit, *quality assurance unit* (apabila ada), dan satuan kerja manajemen risiko.
2. Akurasi kelengkapan dan integritas laporan serta sistem informasi manajemen.
3. Keberadaan sistem pemantauan terhadap *irregularities* yang mampu mengidentifikasi dan mengukur peningkatan frekuensi dan jumlah *eksposure* risiko.
4. Tingkat *responsive* Bank terhadap penyimpangan dalam sistem pengendalian intern Bank(Surat Edaran, 2003).

#### **d. Pengawasan Kepatuhan Bank Syariah**

Pengawasan bank syariah memiliki keunikan dengan adanya aspek syariah yang harus diawasi diluar kegiatan operasional. Pengawasan dalam bidang keuangan dan operasional dilakukan oleh BI (Bank Indonesia) sebagai otoritas perbankan, sedangkan pengawasan aspek kepatuhan syariah dilakukan oleh DPS.

Industri perbankan syariah sejatinya dijalankan berdasarkan prinsip dan sistem syariah. Oleh karena itu kesesuaian operasi dan praktek

bank syariah dengan syariah Islam merupakan piranti mendasar dalam perbankan syariah.

**e. Bentuk Perlindungan Nasabah**

Aspek kesesuaian dengan prinsip syariah merupakan aspek hukum utama dan mendasar yang membedakan antara bank konvensional dengan bank syariah karena dalam bank syariah tidak hanya *profit oriented*, namun juga *falah oriented*. Untuk mencapai hal tersebut, maka dalam peraturan perbankan syariah diatur mengenai kepatuhan syariah (*shariah compliance*) yang kewenangannya berada pada Majelis Ulama Indonesia yang dipresentasikan melalui Dewan Pengawas Syariah yang harus dibentuk pada masing-masing Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Kepatuhan syariah merupakan prinsip utama yang harus dipenuhi sekaligus pembeda dengan bank konvensional sebagai bentuk perlindungan hukum preventif bagi para nasabahnya.

Makna kepatuhan syariah dalam bank syariah secara konsep sesungguhnya adalah penerapan prinsip-prinsip perikatan Islam dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terkait secara konsisten, dan menjadikan syariah sebagai kerangka kerja bagi sistem dan keuangan bank syariah dalam alokasi sumberdaya, manajemen, produksi, aktivitas pasar modal, dan distribusi kekayaan. Dengan kata lain kepatuhan syariah dalam bisnis perbankan adalah tercipta dan terpenuhinya budaya kepatuhan pada prinsip syariah serta perundang-undangan yang berlaku dalam bidang muamalah (perbankan syariah) termasuk moral etika dalam setiap aktivitasnya.

Kepatuhan syariah (*shariah compliance*) merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah khususnya bank syariah. Dari sudut pandang masyarakat, khususnya pengguna jasa bank syariah, kepatuhan syariah merupakan inti dari *integritas* dan *kredibilitas* sebuah bank syariah. Kepercayaan dan keyakinan utama masyarakat terhadap

bank syariah adalah terpenuhinya prinsip syariah dalam setiap transaksi atau kegiatan usaha yang dilakukannya. Tanpa terpenuhinya prinsip syariah dalam setiap kegiatan usaha akan membuat masyarakat kehilangan keistimewaan bank syariah yang mereka cari, sehingga akan berpengaruh pada keputusan mereka untuk tetap memilih menggunakan jasa bank syariah atau tidak. Dengan kata lain, tidak terlaksananya kepatuhan syariah akan berdampak buruk pada citra bank syariah dan berpotensi untuk ditinggalkan oleh nasabahnya.

Budaya kepatuhan termasuk di dalamnya mencakup budaya perusahaan, yang meliputi pakaian, dekorasi dan *image* perusahaan. Juga merupakan salah satu aspek kepatuhan syariah (*shariah compliance*) dalam bank syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu moralitas dan spiritualitas kolektif yang apabila digabungkan dengan sistem operasional kegiatan usaha bank akan menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang Islami.

Semakin baik pelaksanaan *shariah compliance* dalam praktik perbankan, maka akan membuat nasabah semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan syariat Islam. Adanya *shariah compliance* akan membuat kepercayaan nasabah terhadap perbankan meningkat. Menurut Azwar praktek penerapan prinsip syariah belum dilaksanakan secara *kaffah*, hal ini mempengaruhi kepercayaan dan loyalitas bank syariah.

**f. Dimensi *Shariah Compliance* (Kepatuhan Syariah)**

Bank syariah telah mengambil kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah (*shariah compliance*) apabila dalam semua transaksi dan kegiatan usahanya tidak mengandung unsur *riba*, *gharar*, dan *maisyir*, menjalankan bisnis yang berbasis pada keuntungan yang halal, menjalankan amanah yang dipercayakan nasabah kepada bank dan mengelola zakat, infaq dan *shadaqah* dengan amanah (Wardayati, 2011).

Penjelasan dari pemenuhan prinsip *syariah* di bank syariah adalah seperti dibawah ini:

1. Tidak ada riba dalam transaksi bank

*Riba/al-riba* (الرِبَا) secara kebahasaan (etimologi) berarti “tambahan” (الزُّبَادَة). Secara *linguistik*, *riba* juga berarti “tumbuh dan berkembang (النمو), meningkat (الإرتفاع), membesar (المو). (Iska, 2012: 215)

Secara bahasa, riba memiliki beberapa pengertian, yaitu

- a) Tambahan, karena salah satu perbuatan riba adalah meminta tambahan dari sesuatu yang di untungkan. *Ziyadah* di sini ialah tambahan atas modal, baik penambahan itu sedikit maupun banyak.
- b) Berkembang, berbunga, karena salah satu perbuatan riba adalah membungakan harta uang atau yang lainnya yang dipinjamkan kepada orang lain.

Menurut Abdurrahman Al-Jaiziri, yang dimaksud dengan riba ialah akad yang terjadi dengan penukaran tertentu, tidak diketahui sama atau tidak menurunkan aturan *syara'* atau terlambat salah satunya.

Menurut Syaikh Muhammad Abduh berpendapat, bahwa yang dimaksud dengan riba ialah penambahan-penambahan yang disyaratkan oleh orang-yang memiliki harta kepada orang yang meminjam hartanya (uangnya), karena pengunduran janji pembayaran oleh peminjaman dari waktu yang telah ditentukan (Sohari Sahrani, 2011:56). Sedangkan menurut istilah, yang dimaksud dengan riba menurut Al-Mali ialah Akad yang terjadi atas penukaran barang tertentu yang tidak diketahui pertimbangannya menurut ukuran *syara'*, ketika berakad atau dengan mengakhirkan tukaran kedua belah pihak salah satu keduanya. Dengan demikian, yang dimaksud dengan riba adalah penambahan pendapatan secara tidak sah antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas dan waktu penyerahan atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang

mempersyaratkan penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu. Dalam kajian fiqh terdapat tiga jenis riba, yaitu riba *fadhhl*, riba *nasi'ah* dan riba *jahiliyah*. Riba terjadi di bank syariah apabila penentuan tambahan pinjaman karena ada penundaan waktu pelunasan.

2. Tidak ada *gharar* dalam transaksi bank

*Gharar* artinya keraguan, tipuan atau tindakan yang bertujuan untuk merugikan pihak lain (Hasan, 2003: 147). Suatu akad mengandung unsur penipuan, karena tidak ada kepastian, baik mengenai ada atau tidak adanya objek akad, besar kecil jumlah maupun menyerahkan objek akad tersebut.

Imam Al-Qarafi mengemukakan *gharar* adalah suatu akad yang diketahui dengan tegas, apakah efek akad akan terlaksana atau tidak, seperti melakukan jual beli ikan yang masih di dalam air (tambak). (Hasan, 2003: 147).

*Gharar* atau disebut juga *tagrir* adalah situasi di mana terjadi *incomplete information* karena adanya *uncertainty to both parties* (ketidakpastian dari kedua belah pihak yang bertransaksi). Di sini, baik pihak A maupun Pihak B sama memiliki tidak kepastian mengenai suatu yang ditansaksikan (*uncertain to both parties*). *Gharar* terjadi bila sesuatu yang sifatnya pasti (*certain*) menjadi tidak pasti (*uncertain*). (Karim A, 2007: 32)

3. Tidak ada *maysir* dalam transaksi bank

Maysir dalam bahasa Arab adalah *qimar* yang berarti judi. *Maysir* adalah transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan. Secara sederhana, *maysir* atau perjudian adalah suatu permainan yang menjadikan salah satu pihak menanggung beban pihak lain akibat permainan tersebut. Setiap permainan atau pertandingan harus menghindari terjadinya *zero sum game*, yaitu keadaan yang menjadikan salah satu pihak harus menanggung beban pihak yang lain (Karim A, 2007: 43).

4. Bank menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal

Halal secara bahasa artinya adalah diperbolehkan oleh *syara'* atau kebalikan dari haram. Sebagai lembaga keuangan yang melekat kepadanya nama syariah sudah semestinya dalam operasionalnya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah prinsip-prinsip syariah. Prinsip tersebut adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) (Undang-Undang Nomor 21 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 Nomor 12). Bank syariah harus menerapkan prinsip-prinsip tersebut sehingga dapat menjalankan bisnis berbasis pada keuntungan yang halal.

Pihak yang mengawasi penerapan prinsip syariah tersebut adalah Dewan Pengawas Syari'ah (DPS). DPS berperan dalam mengawal dan memastikan bank syariah menjalankan bisnis pada keuntungan yang halal. Apabila terdapat suatu transaksi yang diragukan kehalalannya, maka manajemen bank syariah meminta pendapat kepada DPS. DPS kemudian melakukan rapat untuk membahas dan memutuskan status hukum transaksi tersebut. Dalam hal ini bank syariah wajib mengikuti pendapat yang dikeluarkan oleh DPS.

5. Bank menjalankan amanah yang dipercayakan oleh nasabah

Amanah adalah sesuatu yang harus dijaga karena adanya transaksi perjanjian ataupun tidak adanya transaksi perjanjian. Amanah karena adanya transaksi perjanjian, contohnya akad *wadiah* dan *ijarah*. Amanah yang tidak ada transaksi dalam perjanjian, contohnya barang temuan yang disimpan oleh orang yang menemukannya. Bank Syariah harus amanah dalam menjalankan bisnis dan mengelola dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.

6. Bank mengelola zakat, infaq dan *shadaqah* sesuai ketentuan syar'i

Zakat adalah suatu bagian tertentu dari harta yang telah mencapai nishab yang wajib dikeluarkan pada waktu tertentu dan diberikan kepada pihak yang telah ditentukan syara'. Sedangkan, infak adalah pemberian harta kepada orang lain karena membutuhkan bantuan ataupun tidak membutuhkannya. Adapun, *shadaqah* adalah suatu pemberian dengan mengharap balasan atau pahala dari Allah SWT.

Salah satu di antara yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional adalah kewajibannya untuk mengelola zakat. Bentuk kewajiban tersebut adalah dengan membayar zakat, menghimpun zakat, mencatatnya dalam sistem administrasi yang baik dan mendistribusikannya. Selain mengelola zakat, bank syariah pun wajib mengelola infak dan sedekah. Ini merupakan fungsi dan peran yang melekat pada bank syariah untuk memobilisasi dana-dana sosial.

**g. Ketentuan *Shariah Compliance***

Jaminan kapatuhan syariah (*shariah compliance*) atas keseluruhan aktivitas bank syariah merupakan hal yang sangat penting bagi nasabah dan masyarakat. Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif menilai ketaatan syariah di dalam lembaga keuangan syariah, antara lain sebagai berikut:

1. Akad atau kontrak yang digunakan untuk pengumpulan dana sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah dan aturan syari'ah yang berlaku.
2. Dana zakat dihitung dan dibayar serta dikelola sesuai dengan aturan dan prinsip-prinsip syari'ah.
3. Seluruh transaksi dan aktivitas ekonomi dilaporkan secara wajar sesuai dengan standar akuntansi syari'ah yang berlaku.
4. Lingkungan kerja dan *corporate culture* sesuai dengan syari'ah.

Menurut Nitisemito dalam Susetyo, lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat

mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.

Menurut Sedarmayanti dalam Susetyo, mengatakan bahwa jenis lingkungan kerja terbagi menjadi dua, yaitu: lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Indikator dari lingkungan kerja terdiri atas: penerangan, ruang gerak dan hubungan kerja. (Susetyo, 2014)

Menurut Laila dan Sepky, lingkungan menjadi salah satu pondasi untuk memperkuat penerapan *shariah compliance* di perbankan syariah. Dalam penelitian ini diketahui bahwa responden yang ragu-ragu mencapai kisaran 27%, selanjutnya 22% responden berpendapat kurang setuju dan tidak setuju terhadap kepedulian lingkungan bank syariah yang sesuai dengan *shariah compliance*. Sebaliknya, berbeda halnya dengan mayoritas responden yang setuju bahwa kepedulian lingkungan bank syariah sesuai dengan prinsip syariah mencapai sekitar 51%. Hal ini mengidentifikasikan bahwa pentingnya bank syariah memberikan kesadaran beragama dalam konteks bisnis terhadap lingkungan yaitu dengan bertanggung jawab dalam menjaga lingkungan. (Martasari, 2015)

Jadi dapat dipahami bahwasanya lingkungan kerja itu sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada bank, karena lingkungan itu adalah sebagian aset penting yang tujuannya untuk melihat bagaimana kualitas kerja karyawan dalam melayani nasabah, jika lingkungan kerja tidak kondusif maka bisa menimbulkan efek samping pada nasabah, antaranya: nasabah tidak merasa nyaman berada dalam bank tersebut, dan menimbulkan ketidaktertarikan nasabah untuk datang ke bank.

5. Bisnis usaha yang dibiayai tidak bertentangan dengan syariah.
6. Terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS) sebagai pengarah syariah atas keseluruhan aktivitas operasional bank syariah.

7. Sumber dana berasal dari sumber yang sah dan halal menurut syariah.(Sutedi, 2009:146)

Secara umum kepatuhan syariah itu dituangkan dalam Fatwa DSN MUI, yang implementasinya dituangkan dalam Peraturan Bank Indonesia/PBI. Adapun keberadaan perbankan syariah terikat dengan PBI tersebut. Secara garis besar hal itu tertuang dalam peraturan berikut:

- a) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/32/PBI/2008 tentang Komite Perbankan Syariah.
- b) PBI No. 9/19/PBI/2008 tanggal 17 Desember 2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.
- c) Surat Edaran No. 10/14/DPbs tanggal 17 Maret 2008 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.

Ketentuan-ketentuan tersebut merupakan prinsip-prinsip umum yang menjadi acuan bagi manajemen bank syariah dalam mengoperasikan bank syariah, termasuk dalam produk gadai. Kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah dinilai berdasarkan ketentuan, yaitu apakah operasional bank telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan umum kepatuhan syariah tersebut. Sehingga keberadaan DPS dalam struktur bank syariah merupakan aplikasi dari tuntutan pemenuhan prinsip ini.

### **3. Kepercayaan**

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang eksistensinya tergantung mutlak pada kepercayaan mutlak dari para nasabahnya yang mempercayakan dana dan jasa-jasa lain yang dilakukan mereka melalui bank pada khususnya dan dari masyarakat luas pada umumnya. Adapun kepercayaan masyarakat kepada bank merupakan unsur paling pokok dari eksistensi suatu bank, sehingga terpeliharanya kepercayaan masyarakat

kepada perbankan adalah juga kepentingan masyarakat banyak (Usman, 2014: 327).

Bank Syariah sebagai lembaga intermediasi dalam melaksanakan kegiatan usahanya senantiasa bertumpu pada unsur kepercayaan masyarakat, terutama kepercayaan nasabah penyimpanan dana yang menempatkan simpanannya dan nasabah investor yang menempatkan dana di Bank Syariah (Usman, 2014: 336).

#### **a. Pengertian Kepercayaan**

Kepercayaan adalah kesetiaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Kepercayaan mungkin didasarkan pada pengetahuan dan opini. Kepercayaan merupakan tingkat kepastian konsumen ketika pemikirannya diperjelas dengan mengingat yang berulang-ulang dari perilaku pasar dan teman-temannya. Kepercayaan bisa mendorong maksud untuk membeli atau menggunakan produk dengan cara menghilangkan keraguan. (Kotler, 2007:180)

Kepercayaan adalah kemauan seseorang untuk bertumpu pada orang lain dimana kita memiliki keyakinan padanya. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang didasarkan oleh situasi seseorang mengambil suatu keputusan, ia akan lebih memilih keputusan berdasarkan pilihan dari orang-orang yang lebih dapat ia percaya dari pada yang kurang dipercayai. Menurut Rousseau (1998), kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain.

Menurut Muamanah, kepercayaan (*trust*) merupakan konsep penting dalam sejumlah bidang disiplin ilmu, dan setiap disiplin ilmu menggunakan definisinya sehingga tidak terdapat definisi yang universal. Ketiadaan definisi yang bersifat universal ini karena *trust* merupakan konsep yang abstrak dan sering digunakan bergantian dengan *credibility*, *reliability*, atau *confidence* dan *trust* merupakan *multi-faced concept*,

yang menggabungkan dimensi kognitif, emosi dan perilaku. (Mustikowati, 2014)

Menurut Misbach, *trust* merupakan konsep penting yang menjadi pondasi dalam bertransaksi. Transaksi bisnis antara kedua belah pihak baik itu dalam bentuk B2B (*business to business*) maupun B2C (*business to customer*), akan terjadi apabila masing-masing dilandasi oleh kepercayaan. Dalam kerangka hubungan B2C, kepercayaan terbentuk karena pelanggan memiliki harapan tertentu dalam bertransaksi secara ekonomi yang mendorongnya melakukan transaksi bisnis dengan perusahaan. Dalam kondisi ini ketika kepercayaan terbentuk akan terjadi peningkatan transaksi antara pelanggan dengan institusi, sebaliknya bila kepercayaan tidak terbentuk, transaksi tidak akan terjadi. (Mustikowati, 2014)

Rofiq (2007) menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk berpartisipasi dalam pertukaran dengan perbankan, yang berarti bahwa ketika nasabah sudah mencapai kepercayaan tertentu, nasabah akan melakukan transaksi dengan bank melalui penyertaan atau pembiayaan. Semakin banyak nasabah yang melakukan transaksi dengan bank sebagai bentuk partisipasi nasabah, maka fungsi bank sebagai lembaga intermediasi menjadi terlaksana, dan pada gilirannya menjadi bank yang *profitable* dapat tercapai. (Mustikowati, 2014)

Menurut Sadeh (2011) dalam penelitian Iva Nurdiana dan Rita Indah, hubungan kualitas layanan dengan kepercayaan adalah hubungan kausal dimensi kualitas layanan elektronik dalam perusahaan ritel dan menemukan bahwa ketersediaan sistem layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan. Sahadev dan Purani (2008) mengidentifikasi privasi, pemenuhan, efisiensi dan ketersediaan sistem sebagai variabel kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan. (Mustikowati, 2014)

Kepercayaan didefinisikan oleh (Moorman,1992 dalam Mulyo Budi, 2007) sebagai keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai. Kepercayaan diasumsikan sebagai kepercayaan terhadap orang atau pihak tertentu. Kepercayaan adalah perantara kunci dalam membangun hubungan jangka panjang bagi pelanggan yang memiliki orientasi hubungan tinggi terhadap organisasi (Morgan,1994 dalam Mulyo Budi 2007). Kepercayaan merupakan perantara utama dalam mempengaruhi niat berperilaku dibandingkan dengan kepuasan keseluruhan.

Kepercayaan konsumen didefinisikan sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya.

#### **b. Dimensi kepercayaan**

Kepercayaan sebagai keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai. Menurut Kotler (2007), dimensi kepercayaan terdiri atas:

1. Transparan: informasi, jujur
2. Kualitas produk/jasa: produk dan jasa terbaik untuk memenuhi harapan
3. Insentif: insentif diselaraskan sehingga karyawan mempercayai dan memenuhi diri mereka sendiri
4. Desain kerja sama: pelanggan membantu merancang produk secara perorangan dan melalui komunitas
5. Perbandingan produk: membandingkan produk pesaing secara jujur dan komunitas komprehensif
6. Rantai pasikan: semua mitra rantai pasikan bersatu untuk membangun kepercayaan
7. Advokasi/pervasif: semua fungsi bekerja untuk membangun kepercayaan (Christin Moorman, 1993).

**c. Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah**

Kepercayaan sangat bermanfaat dan penting untuk membangun kepuasan walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha bersama. Menurut Pappers dan Roggers (2004: 45), faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan, antara lain:

1. Nilai merupakan hal mendasar untuk mengembangkan kepercayaan. Pihak-pihak dalam *relationship* yang memiliki perilaku, tujuan dan kebijakan yang sama akan mempengaruhi kemampuan mengembangkan kepercayaan.
2. Ketergantungan pada pihak lain mengimplikasikan kerentanan. Untuk mengurangi risiko pihak yang tidak percaya akan membina *relationship* dengan pihak yang dapat dipercaya.
3. Komunikasi yang terbuka dan teratur. Komunikasi yang dilakukan untuk menghasilkan kepercayaan harus dilakukan secara teratur dan berkualitas tinggi atau dengan kata lain harus relevan dan tepat waktu. Komunikasi masa lalu yang positif dan menimbulkan kepercayaan dan pada gilirannya menjadi komunikasi yang lebih baik.

Menurut (Mayer, 1995) faktor-faktor yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap yang lain ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Ketiga faktor tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*), dalam hal ini kemampuan pihak perusahaan dalam menyediakan, melayani, sampai mengamankan transaksi dari gangguan pihak lain. Sehingga konsumen merasa puas dan aman pada saat melakukan transaksi.
2. Kebaikan hati (*Benevolence*), kebaikan hati merupakan kemauan dari pihak perusahaan dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen.
3. Integritas (*Integrity*), integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan pihak perusahaan dalam memberikan info kepada konsumen sesuai dengan fakta (Trisusanti, 2017).

#### **d. Indikator kepercayaan**

Menurut Fandy Tjiptono indikator kepercayaan pelanggan antara lain:

- 1) *Brand Reliability*, meliputi jasa yang sesuai dengan harapan, kepercayaan pada produk dan jaminan kepuasan.
- 2) *Brand intentions*, kejujuran dalam menyelesaikan masalah, konsumen yang mengandalkan produk yang digunakan dan jaminan ganti rugi dari pihak perusahaan. (Tjiptono, 2011: 237)

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

##### a) Kejujuran (*honesty*)

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

##### b) Kebajikan (*benevolence*)

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

##### c) Kompetensi (*competence*)

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

## **B. Kajian Penelitian yang Relevan**

Adapun penelitian yang terdahulu yang dirasa relevan dengan penelitian ini dan dapat dijadikan dasar dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh:

1. Penelitian ini ditulis oleh Iva Nurfarida dan Rita Indah Mustikowati Vol 1, No. 2 tahun 2014, dengan judul jurnal “Peranan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah”. Dengan Metode *Accidental Sampling*, hasil yang didapat dari penelitian adalah bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan

bank syari'ah, akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepercayaan nasabah terhadap bank syari'ah. Berdasarkan penelitian di atas, dapat dilihat bahwa penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian sebelumnya meneliti tentang kualitas pelayanan dan kepuasan dalam membangun kepercayaan nasabah Bank syariah, pada penelitian ini penulis lebih memfokuskan kepada pengaruh *shariah compliance* pada aspek produk dan pelayanan terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah (studi pada Bank Nagari Kantor Cabang Syariah Batusangkar) yang dilihat dari dimensi produk dan pelayanan terhadap kepercayaan nasabah.

2. Penelitian ini ditulis oleh Azka Al Afifah, Nim 1586100005, mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang tahun 2017 dengan judul skripsi “Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang)”. Dengan metode deskriptif, hasil penelitian yang diperoleh bahwa secara parsial atau sendiri-sendiri Kualitas layanan, Kepercayaan dan Kepuasan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang. Berdasarkan penelitian di atas, dapat dilihat bahwa penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian sebelumnya meneliti tentang pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah (Studi Kasus di PT Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang), pada penelitian ini penulis lebih memfokuskan kepada pengaruh *shariah compliance* pada aspek produk dan pelayanan terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah (studi pada Bank Nagari Kantor Cabang Syariah Batusangkar) yang dilihat dari dimensi produk dan pelayanan terhadap kepercayaan nasabah.
3. Penelitian ini ditulis Siti Yuraida, S. Kom tahun 2016 dengan judul tesis “Pengaruh *Shariah Governace* terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syari'ah dengan Reputasi Perbankan sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus

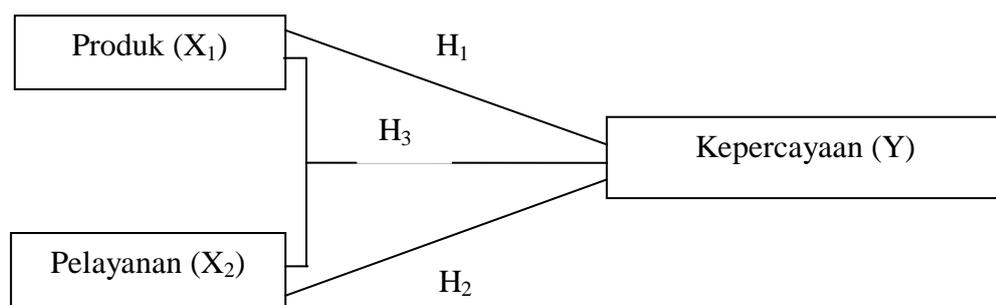
di Bank Pembangunan Daerah DIY Syariah). Dengan metode deskriptif, Hasil penelitian yang diperoleh adalah: (1) *Transparency* memiliki pengaruh secara moderat terhadap Kepercayaan, sehingga pengaruhi sangat sedikit. Jadi, variabel ini hanya sedikit pengaruhi nasabah untuk mempercayai BPD DIY Syari'ah, sedangkan *transparency* tidak mempenagruhi sama sekali reputasi BPD DIY Syariah. (2) *Accountability, Responsibility, Independency* sama sekali tidak memiliki pengaruh terhadap Reputasi maupun Kepercayaan, karena tidak memenuhi kriteria signifikan. (3) *Fairness*, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan, namun tidak berpengaruh terhadap Reputasi. Hal ini menunjukkan bahwa Keadilan (*Fairness*) mampu mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap BPD DIY Syari'ah. (4) *Shariah Compliance*, mampu mempengaruhi Reputasi dan kepercayaan secara signifikan, hal ini bisa menjelaskan bahwa nasabahmemeng memilih BPD DIY Syari'ah karena faktor dari kesesuaian dengan syari'ah. (5) Variabel mediasi, maka reputasi mempengaruhi kepercayaan nasabah untuk memilih BPD syari'ah, karena variabel Reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. (6) Nasabah BPD Syariah, dari penelitian Pria dengan rentang usia 31-40 dan bekerja di sektor swasta. Berdasarkan penelitian di atas, dapat dilihat bahwa penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian sebelumnya meneliti tentang pengaruh *shariah governace* terhadap kepercayaan nasabah Bank syariah dengan reputasi perbankan sebagai variabel mediasi (Studi Kasus di Bank Pembangunan Daerah DIY Syariah), pada penelitian ini penulis lebih memfokuskan kepada pengaruh *shariah compliance* pada aspek produk dan pelayanan terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah (studi pada Bank Nagari Kantor Cabang Syariah Batusangkar) yang dilihat dari dimensi produk dan pelayanan terhadap kepercayaan nasabah.

4. Penelitian ini ditulis Haifa Najib, Nim 1112082000029, mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2016, dengan judul skripsi “Pengaruh *Shariah Compilance* dan *Islamic Corporate*

*Governance Terhadap Fraud Pada Bank Syariah*". Dengan metode regresi Linier berganda, Hasil penelitian yang diperoleh bahwa: (1) *Shariah Compliance* terhadap *Islamic Income Ratio* secara statistik tidak berpengaruh terhadap *fraud* pada Bank Syari'ah. (2) *Shariah Compliance* terhadap *Profit Sharing Ratio* secara statistik berpengaruh negatif terhadap *fraud* pada Bank Syari'ah. (3) *Shariah Compliance* terhadap *Islamic Investment Ratio* secara statistik tidak berpengaruh terhadap *fraud* pada bank syari'ah. (4) *Islamic Corporate Governance* secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap *fraud* pada bank syari'ah. Berdasarkan penelitian di atas, dapat dilihat bahwa penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian sebelumnya meneliti tentang pengaruh *shariah compilience* dan *islamic corporate governace* terhadap *fraud* pada Bank Syariah, pada penelitian ini penulis lebih memfokuskan kepada pengaruh *shariah compliance* pada aspek produk dan pelayanan terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah (studi pada Bank Nagari Kantor Cabang Syariah Batusangkar) yang dilihat dari dimensi produk dan pelayanan terhadap kepercayaan nasabah.

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran merupakan landasan dalam pelaksanaan suatu penelitian karena memberikan penjelasan secara deskriptif naratif yang menggambarkan keterkaitan antara konsep-konsep kunci yang secara integral merupakan manifestasi dari faktor penelitian



#### D. Hipotesis

Berdasarkan pertanyaan di atas maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- H<sub>01</sub> :*Shariah Compliance* dari aspek produk tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.
- H<sub>a1</sub> :*Shariah Compliance* dari aspek produk memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.
- H<sub>02</sub> :*Shariah Compliance* dari aspek pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.
- H<sub>a2</sub> :*Shariah Compliance* dari aspek pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.
- H<sub>03</sub> :*Shariah Compliance* tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.
- H<sub>a3</sub> :*Shariah Compliance* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun jenis penelitian menggunakan metode eksperimen. Metode eksperimen ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk mencari pengaruh perlakuan tertentu terhadap yang lain dalam kondisi yang terkendalikan (Sugiyono, 2018: 109). Penelitian ini berfungsi untuk melihat sebesar apa Pengaruh *Shariah Compliance* terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Bank Syariah. Berdasarkan penjelasan di atas mengenai penelitian eksperimen dimana dalam penelitian yang diteliti adanya pengaruh terhadap dua variabel sehingga akan dilihat pengaruh objek yang diteliti, apakah besar pengaruhnya atau kecil pengaruhnya.

#### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

**Tabel 3.1  
Jadwal Penelitian**

Kegiatan	2018															
	Sep-Des				Januari				Februari				Maret			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Bimbingan proposal skripsi																
Seminar proposal skripsi																
Perbaikan setelah seminar proposal skripsi																
Pembuatan kuesoner penelitian																

**Jadwal Penelitian**

Penyebaran kuesioner																
Pengelolaan data penelitian																
Bimbingan skripsi																
Sidang munaqasyah																

### C. Sumber Data

#### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah nasabah *funding* pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar dan teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada nasabah.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder (*secondary*) dalam penelitian adalah laporan rekapitulasi jumlah nasabah *funding* pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi adalah keseluruhan elemen yang akan dijadikan wilayah generalisasi, wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu. Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar sebanyak 15 orang nasabah.

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Nasabah *Funding* Bank Nagari Syariah**  
**Kantor Cabang Syariah Batusangkar**  
**Tahun 2018**

<b>Tahun</b>	<b>Nasabah <i>Funding</i></b>	<b>Perolehan</b>
2018	5929	43,4 %

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiyono, 2018: 120), maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik pengambilan sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* dengan metode *Sampling Insidental*. *Nonprobability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:123). *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2018: 125).

Sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Yamance adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*)

Perhitungannya sebagai berikut:

$N$  = Jumlah Nasabah pada Tahun 2018 (5929 orang)

$e$  = *Sampling Error*(10 %)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{5929}{1 + 5929 (0,10)^2}$$

$$n = 98,34$$

$$n = 98 \text{ sampel}$$

Berdasarkan perhitungan rumus di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 98 sampel. Agar hasil penelitian akurat maka sampel dibuat menjadi 100 sampel (responden).

## E. Pengembangan Instrumen

### 1. Penyusunan Instrumen Angket

Instrumen atau alat pengumpul data adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam satu penelitian. Instrument penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengelola, dan mengitertasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama. ( Aditiya, 2013: 10)

Dengan penyebaran angket yang berisikan beberapa pertanyaan maka ditentukan skor dari setiap jawaban sehingga menjadi data yang bersifat kuantitatif. Teknik pengukuran skor dalam penelitian ini memakai skala likert. Skala *likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisis kuantitatif, adapun skor setiap pertanyaan yang ditentukan adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Skala Likert Angket**

Pilihan jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiyono (2014)*

Adapun dalam penyusunan angket dilakukan beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan tujuan mengadakan pengisian angket yaitu untuk mendapatkan skor pengaruh sarana prasarana dan pengawasan terhadap pelayanan.
- b. Menetapkan indikator yang akan dinilai.
- c. Menyusun kisi-kisi instrument angket uji coba berdasarkan indikator-indikator yang akan diukur dan selanjutnya menentukan banyak dan nomor item instrumen tersebut.
- d. Menyusun butir-butur angket berdasarkan kisi-kisi yang telah disusun.

Adapun kisi-kisi instrumen yang peneliti gunakan sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

Variabel Penelitian	Indikator	No. Item Instrumen
Produk ( $X_1$ )	1. Bentuk Produk 2. Akad Produk 3. Proses Pelaksanaan Akad 4. Nisbah Bagi Hasil	1.2.3.4
Pelayan ( $X_2$ )	1. Pakaian 2. Ucapan 3. Adil 4. Kesetiaan 5. Suasana Islami	5.6.7.8.9.10.11.12

	(Lingkungan Kerja)	
	6. Tepat Janji	
Kepercayaan (Y)	1. Bebas Riba 2. Transparan 3. Aman 4. Benar-benar sesuai syariah 5. Layanan dan jasa efisiensi dan kompetitif	13.14.15.16.17.18.19

Instrumen penelitian ini dapat dibuat dalam bentuk pilihan ganda hasil angket ditabulasi dalam bentuk tabulasi data hasil angket. Agar angket ini dapat digunakan untuk memenuhi persyaratan angket terlebih dahulu untuk diuji validitasnya.

## 2. Validitas instrumen angket

Tes dirancang oleh peneliti dan kemudian divalidasi dengan cara uji lapangan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti, validitas yang digunakan dalam validitas tes adalah validitas isi dan muka. Validitas isi (*content validity*) adalah pengujian validitas dilakukan atas isinya untuk memastikan apakah isi instrumen mengukur secara tepat keasaan yang ingin diukur. Validitas isi berhubungan dengan *representativitas* sampel butir dari semesta populasi butir. Menurut Arifin (2012:315) validitas muka adalah validitas yang menggunakan kriteria yang sangat sederhana, karena hanya melihat dari sisi muka atau tampang dari instrumen itu sendiri. Artinya jika suatu tes secara sepintas telah dianggap baik untuk mengungkap fenomena yang akan diukur, maka tes tersebut sudah dapat dikatakan memenuhi syarat validitas permukaan.

## 3. Uji coba lapangan instrumen angket

Sebelum tes dilaksanakan pada nasabah yang melakukan transaksi *funding* di Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar, tes perlu diuji cobakan. Hal ini bertujuan untuk melihat apakah angket yang telah dibuat dapat digunakan untuk tes atau perlu direvisi terlebih dahulu. Uji coba angket ini dilakukan pada nasabah yang melakukan transaksi *funding* di Bank Nagari

Syariah KCS Batusangkar. Hasil uji yang didapat kemudian dianalisis untuk mendapatkan mana angket yang memenuhi angket dan angket yang tidak memenuhi kriteria.

#### 4. Uji Instrumen Angket

##### a. Uji Validitas

Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Kalau dalam obyek berwarna merah, sedangkan data terkumpul memberikan data berwarna putih maka penelitian tidak valid (Sugiyono, 2018: 168).

Menurut Sugiyono, uji validitas digunakan untuk menguji apakah kuesioner tersebut valid atau tidak. Uji validitas biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total;

Kriteria penilaian uji validitas adalah:

- 1) Apakah  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka kuesioner tersebut valid
- 2) Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid

Cara menguji validitas kuesioner dilakukan dengan menghitung nilai korelasi antara data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus teknik korelasi produk momen yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x \sum y)}{\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2} [N \sum y^2 - (\sum y)^2]}$$

Keterangan:

$r$  : Koefisien korelasi

$x$  : Skor pertanyaan

$y$  : Skor total

$N$  : Jumlah Responden

Membuat keputusan, suatu penelitian dikatakan valid bila,:

- a) Jika koefisien kolerasi *product moment* melebihi 0,3.
- b) Jika kolerasi *product moment*  $>r_{tabel}( ;n-2)$ , n= jumlah sampel.

Dari penjelasan langkah-langkah diatas dalam penelitian ini, untuk langkah 5) membuat keputusan, suatu penelitian dikatakan valid, bila dipakai dua cara yaitu cara (a) jika koefisien kolerasi *product moment* melebihi 0,3. Dan cara (b) jika kolerasi *product moment*  $>r_{tabel}( ;n-2)$ , n= jumlah sampel. Pada penelitian ini peneliti menggunakan cara kedua (b) dengan memberikan angket/kuesioner kepada nasabah Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah sebanyak 15 orang nasabah.

**Tabel 3.5**

**Pedoman Untuk Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00-0,119	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

Adapun angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Produk

Angket ini digunakan untuk melihat seberapa pentingnya produk dalam melakukan transaksi *funding* pada Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar.

Berdasarkan hasil validitas uji coba angket produk yang dilakukan menggunakan teknik kolerasi *product moment* ini diperoleh hasil yaitu 4 butir pernyataan pada angket. Berikut hasil validitas empiris angket produk dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Validitasi Angket Produk**

Nomor butir angket	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kategori
Nomor 1	0,504	0,30	Valid
Nomor 2	0,429	0,30	Valid
Nomor 3	0,591	0,30	Valid
Nomor 4	0,572	0,30	Valid

Sumber: data uji coba instrumen angket (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel produk untuk ke 4 item pernyataan nomor 1,2,3,4 dinyatakan valid karena diatas 0,30

Hasil reabilitas yang dilakukan terhadap angket produk diperoleh nilai 0,723, berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa angket uji coba produk memiliki reabilitas baik.

## 2. Pelayanan

Angket ini digunakan untuk melihat seberapa pentingnya pelayanan dalam melakukan transaksi *funding* pada Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar.

Berdasarkan hasil validitas uji coba angket pelayanan yang dilakukan menggunakan teknik kolerasi *product moment* ini diperoleh hasil yaitu 8 butir pernyataan pada angket. Berikut hasil validitasi empiris angket produk dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.7**  
**Hasil Validitasi Angket Pelayanan**

Nomor butir angket	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kategori
Nomor 1	0,659	0,30	Valid
Nomor 2	0,612	0,30	Valid
Nomor 3	0,655	0,30	Valid
Nomor 4	0,567	0,30	Valid
Nomor 5	0,555	0,30	Valid
Nomor 6	0,450	0,30	Valid
Nomor 7	0,612	0,30	Valid
Nomor 8	0,655	0,30	Valid

Sumber: data uji coba instrumen angket (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel pelayanan untuk ke 8 item pernyataan nomor 1,2,3,4,5,6,7 dan 8 dinyatakan valid karena diatas 0,30.

Hasil reabilitas yang dilakukan terhadap angket pelayanan diperoleh nilai 0,849, berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa angket uji coba pelayanan memiliki reabilitas baik.

### 3. Kepercayaan

Angket ini digunakan untuk melihat seberapa penting nya kepercayaan dalam melakukan transaksi *funding* pada Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar.

Berdasarkan hasil validitas uji coba angket kepercayaan yang dilakukan menggunakan teknik kolerasi *product moment* ini diperoleh hasil yaitu 7 butir pernyataan pada angket. Berikut hasil validitas empiris angket produk dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 3.8**  
**Hasil Validitas Angket Kepercayaan**

Nomor butir angket	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kategori
Nomor 1	0,667	0,30	Valid
Nomor 2	0,475	0,30	Valid
Nomor 3	0,568	0,30	Valid
Nomor 4	0,615	0,30	Valid
Nomor 5	0,577	0,30	Valid
Nomor 6	0,450	0,30	Valid
Nomor 7	0,491	0,30	Valid

Sumber: data uji coba instrumen angket (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kepercayaan untuk ke 7 item pernyataan nomor 1,2,3,4,5,6 dan 7 dinyatakan valid karena diatas 0,30.

Hasil reabilitas yang dilakukan terhadap angket kepercayaan diperoleh nilai 0,809, berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa angket uji coba kepercayaan memiliki reabilitas baik.

## b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Dalam hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2018: 168)

Menurut Sugiyono, mengatakan bahwa reliabilitas adalah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jadi kata kunci syarat kualifikasi suatu instrumen pengukuran adalah konsistensi atau tidak berubah-ubah. Dalam penelitian ini jawaban kuesioner yang diperoleh dari responden bersifat berjenjang atau tidak bersifat dikotomi (mempunyai 2 alternatif jawaban), sehingga akan digunakan teknik pengujian dengan metode *Alpha Cronbach*. Perhitungan menggunakan *Alpha Cronbach* dapat menggunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS dengan menggunakan model *Alpha*. Kuesioner dikatakan *reliable* apabila hasil uji statistik *Alpha*  $\alpha > 0,60$  (Sugiyono, 2004). Ketidak konsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan atau kurang pahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan.

**Tabel 3.9**  
**Uji Reliabilitas**

No	Nama Item	<i>Cronbach's Alpha</i>	Nilai Batas	Kesimpulan
1	Produk	0,723	0,60	Reliabel
2	Pelayanan	0,849	0,60	Reliabel
3	Kepercayaan	0,809	0,60	Reliabel

Sumber: data uji coba instrumen angket (diolah) menggunakan SPSS 22

Pada tabel 3.9 terlihat masing-masing item pertanyaan yang mendukung variabel produk, pelayanan dan tingkat kepercayaan nasabah telah menghasilkan *cronbach alpha* di atas 0,60. Jadi dapat disimpulkan masing-masing variabel tersebut telah reliabel atau handal dan bisa digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket dalam bentuk Skala *Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang secara langsung diberikan kepada responden tanpa perantara. Angket atau kuesioner tersebut disusun dengan menggunakan skala *likert* dengan 5 (lima) alternatif jawaban.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang mana partisipan/responden mengisi pertanyaan kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti. Metode ini akan digunakan peneliti untuk memperoleh data mengenai pengaruh *shariah compliance* terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada bank syariah (studi pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar)

## **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data dari hasil pengumpulan data merupakan tahap yang paling penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitian ilmiah. Tujuan utama dari analisis data adalah untuk meringkas data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan sehingga hubungan antar masalah penelitian dapat dipelajari dan diuji.

Jadi yang dimaksud analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan.

### **1. Analisis Kuantitatif**

Analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis berkuantitatif. Alat analisis yang bersifat kuantitatif adalah alat analisis yang menggunakan model-model, seperti model matematika atau model statistik dan ekonometrik. Hasil analisis dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian. Dalam penelitian ini menggunakan program SPSS for Windows versi 22 dengan metode pengolahannya sebagai berikut:

a. *Editing* (pengeditan)

Memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.

b. *Scoring* (pemberian skor)

*Scoring* adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka-angka kuantitatif yang diperlukan dengan perhitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Dalam penelitian ini digunakan skala *likert* dengan menggunakan teknik *agree-disagree scale* dimana adanya urutan skala sangat setuju sampai sangat tidak setuju untuk semua variabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear berganda dikatakan baik jika, data terbebas dari asumsi-asumsi klasik, baik normalitas, multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi yang normal atau mendekati normal. Pembuktian apakah data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak dapat dilihat padabentuk distribusi datanya, yaitu pada *histogram* maupun *normal probability plot*. Pada *histogram*, data dikatakan memiliki distribusi yang normal jika data tersebut berbentuk asumsi normalitas (Umar,2008: 79).

Sedangkan pada *normal probability plot*, data dikatakan normal jika ada penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah diagonalnya. Jika data menyebardisekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Deteksi multikolinieritas pada suatu model dapat dilihat dari beberapa hal antara lain:

- 1) Jika nilai *variance inflation faktor* (VIP) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka dikatakan bebas dari multikolinieritas.
- 2) Jika nilai koefisien kolerasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model dapat dinyatakan bebas dari asumsi klasik multikolinieritas.
- 3) Jika nilai koefisien determinan, baik dilihat dari  $R^2$  maupun *R square* diatas 0,60 namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel independen model terkena multikolinieritas.

Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation model* (VIF). Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF=1/tolerance$ ). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai  $tolerance \leq 0.10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model adalah dapat dilihat dari pola gambar *scatterplot* model tersebut. Analisis pada gambar *scatterplot* yang menyatakan model regresi liner berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

1. Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau menyebar disekitar angka nol (0).
2. Titik-tik dan tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.
3. Penyebaran titik dan tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
4. Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

### 3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Setelah diketahui nilai koefisien korelasinya, kemudian dicari determinasinya (sumbangan) ( $R = r^2 \times 100\%$ ). Nilai *R Square* menunjukkan seberapa besar model regresi mampu menjelaskan variabel terikat. Nilai *R Square* merupakan suatu ukuran ikhtisar yang menunjukkan seberapa baik garis regresi sampel cocok dengan data populasinya. Nilai *R Square* yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Jika nilai *R Square* sama dengan 1, maka garis regresi yang cocok untuk menjelaskan 100% variasi dalam Y. Kecocokan model dikatakan “lebih baik” jika nilai *R Square* semakin dekat dengan 1 atau 100% (Masyhuri, 2011: 182).

### 4. Uji statistik (uji-t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (Sugiyono, 2018: 241). Untuk uji t, penelitian ini membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dan dengan tingkat signifikan 5% (0.05), apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2011: 80)

Maka bila nilai  $t_{hitung} = t_{tabel}$ , maka  $H_0$  tidak ada hubungan dan bila nilai  $t_{hitung} \neq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ada hubungan yang berarti bahwa variabel yang bersangkutan berpengaruh secara signifikan.

Maka diperoleh dengan rumus : (Sugiyono, 2018:243)

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi

$\sum xy$  = Jumlah perkalian variabel x dan y

$\sum x$	= Jumlah nilai variabel x
$\sum y$	= Jumlah nilai variabel y
$\sum x^2$	= Jumlah pangkat dua nilai variabel x
$\sum y^2$	= Jumlah pangkat dua nilai variabel y
$n$	= Jumlah sampel

### 5. Uji Simultan (uji F)

Uji-F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas, yaitu produk (X1), pelayanan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepercayaan nasabah (Y).

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- Apabila probabilitas signifikansi  $> 0.05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- Apabila probabilitas signifikansi  $< 0.05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$$f = \frac{\frac{R^2}{K}}{\frac{(1-R^2)}{(n-K-1)}}$$

Keterangan:

F = Pendekatan Distribusi Probabilitas F-Test

R = Koefisien Korerasi Berganda

K = Jumlah Variabel Bebas

N = Banyaknya Sampel

### 6. Analisis Regresi Linear Berganda

Sebagai analisis preferensi yang digunakan untuk mengetahui pengaruh *Shariah Compliance* terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Syariah (Studi pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama mempengaruhi variabel terikat.

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  : Variabel Terikat  
a : Konstanta  
 $b_1, b_2$  : Koefisien Regresi  
 $X_1, X_2$  : Variabel Bebas  
e : Kesalahan

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar**

##### **1. Sejarah singkat Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat Kantor Cabang Syariah Batusangkar**

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat secara resmi berdiri pada tanggal 12 Maret 1962 dengan nama “PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat” yang disahkan melalui akta notaris Hasan Qalbi di Padang. Pendirian tersebut dipelopori oleh Pemerintah Daerah beserta tokoh masyarakat dan tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga keuangan yang berbentuk Bank, yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah. Disahkan melalui Surat Keputusan Wakil Menteri Pertama Bidang Keuangan Republik Indonesia No. BUM/9-44/II tentang izin usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat, dan dimulailah operasional PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan kedudukan di Padang.

Berdasarkan Undang-Undang No.13 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, maka dasar hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat diganti dengan Peraturan Daerah Tingkat I Propinsi Sumatera Barat No. 4. Sehingga PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dirubah menjadi “Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat”. Dalam perjalanan-nya tahun 1996 melalui Perda No. 2 / 1996 disahkan penyebutan nama (*Call Name*) sebagai ”Bank Nagari” dengan maksud untuk lebih dikenal, membangun *brand image* sekaligus mengimpresikan tatanan sistem pemerintahan di Sumatera Barat.

Sesuai dengan perkembangan dan untuk lebih leluasa dalam menjalankan bisnis, tanggal 16 Agustus 2006 berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera barat No. 3 Tahun 2006, bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat berubah dari Perusahaan Daerah

menjadi Perseroan Terbatas, yang didirikan berdasarkan akta Pendirian Perseroan Nomor 1 Tanggal 1 Februari 2007 dihadapan Notaris H. Hendri Final, S.H. dan disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia Republik Indonesia dengan Keputusan Nomor W3-00074 HT.01.01-TH.2007 tanggal 4 April 2007 Saat ini Bank Nagari telah berstatus sebagai Bank Devisa serta telah memiliki Unit Usaha Syariah. Bank Nagari juga merupakan Bank Pembangunan Daerah pertama yang membuka Kantor Cabang di Luar Daerah.

Berawal dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya , Bank Nagari bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi *Stakeholder*, serta senantiasa menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah serta membantu meningkatkan taraf hidup rakyat. saat ini Bank Nagari juga bertekad untuk memperluas pangsa pasar dan berperan serta dalam meningkatkan fungsi intermediary keuangan dalam usaha mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut maka Bank Nagari membuat Visi dan Misi perusahaan sesuai SK Direksi Bank Nagari Nomor 074/DIR/11-2007 tanggal 24 November 2008 untuk memperjelas langkah Bank Nagari Kedepannya.

Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 yang membolehkan Bank Umum menggunakan *Dual Banking System* dimana Bank Konvensional dapat membuka Unit Usaha Syariahnya. Telah banyak Bank Umum yang membuka Unit Usaha Syariah demi untuk meningkatkan target pasar dari masing-masing Bank tersebut.

Untuk memperluas jangkauan target pasar Bank Nagari, khususnya kepada umat Islam, Bank Nagari mendorong partisipasi masyarakat yang lebih besar dalam kegiatan ekonomi, meningkatkan kualitas layanan produk dan jasa sehingga memperkuat daya saing Bank Nagari dengan Bank-Bank Lainnya. Dengan meningkatkan sumber pendapatan dalam rangka memperkuat produktifitas dan kesehatan Bank dimasa depan serta pengelolaan dana Haji yang akan dilakukan melalui Bank Syariah, sehingga

berdasarkan hal tersebut Bank Nagari membuka Kantor Cabang Syariah untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Berdasarkan PBI Nomor 8/3/PBI/2006 pasal 11 ayat 1, bank yang akan membuka kantor untuk melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah wajib membentuk Unit Usaha Syariah di kantor pusat Bank. Maka dari itu Bank Nagari berinisiatif untuk membentuk unit usaha syariahnya yang berkedudukan di Padang sesuai dengan Anggaran Dasar Bank dengan Akta Notaris Hendri Final No. 1 tanggal 1 Februari 2007 dan Pengesahan Menteri Kehakiman No. W3-00074 HT.01.01-TH 2007 tanggal 4 April 2007.

Dengan modal awal sebesar Rp 1.600.000.000,- didirikanlah Unit Usaha Syariah (UUS) yang telah mendapat izin usaha pembukaan kantor Cabang Syariah dari Bank Indonesia No. 9/50/DPbS/Pdg tanggal 26 April 2007, sehingga terhitung sejak tanggal 4 Mei 2007 kantor Bank Nagari Cabang Syariah Padang mulai beroperasi. Untuk pengembangan, UUS Bank Nagari menambahkan modalnya sehingga total modal UUS Bank Nagari sampai saat ini adalah Rp 250.000.000.000,-

Sasaran dari Bank Nagari Syariah yaitu mempunyai pangsa pasar yang besar di Sumatera Barat dan beroperasi secara sehat dan menjadi andalan Profitabilitas Bank Nagari. Untuk mewujudkan itu sejak bulan Januari 2008 Bank Nagari Syariah telah memiliki jaringan kantor yang terdiri dari 2 Kantor Cabang Syariah, dan 6 Kantor Cabang Pembantu Syariah.

Dalam menghadapi peluang dan ancaman pasar perekonomian maka UUS Bank Nagari mempunyai visi yang merupakan tujuan jangka panjang: “Menjadi Unit Usaha Syariah yang kompetitif, efisien dan memenuhi prinsip kehati-hatian yang mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis Syariah dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, tolong menolong dan menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan Masyarakat”.

Untuk mencapai visi dari UUS Bank Nagari yang merupakan tujuan jangka panjangnya, maka perlu ditetapkan misi dari UUS Bank Nagari yaitu “Meningkatkan posisi Bank Nagari melalui layanan perbankan Syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan, serta dikelola secara profesional dan penuh amanah”.

Dengan meningkatkan ketertarikan Masyarakat terhadap perbankan yang berprinsip syariah, maka Bank Nagari kembali membuka Cabang Syariah, yaitu Cabang Syariah Payakumbuh pada tanggal 12 Juni 2008. Bank Nagari Cabang Syariah Payakumbuh memiliki 3 Cabang Pembantu Syariah, yaitu Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi dan Cabang Pembantu Syariah Batusangkar yang mulai beroperasi pada tanggal 26 Desember 2013 yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 55 Batusangkar. ([www.banknagari.co.id](http://www.banknagari.co.id))

## **2. Visi dan Misi Bank Nagari**

### **Visi:**

*“Menjadi Bank Pembangunan Daerah yang terkemuka dan terpercaya di Indonesia”*

### **Misi:**

- a. Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Mencerminkan dasar atau latar belakang didirikannya bank, sesuai yang diamanahkan dalam akta pendirian, yang merupakan cita-cita dan tujuan yang akan diperankan yaitu turut membangun kegiatan ekonomi yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- b. Memenuhi dan menjaga kepentingan stakeholder secara konsisten dan seimbang. Bank akan senantiasa dijalankan dengan prinsip untuk memenuhi tanggung jawab kepada pemilik, nasabah, karyawan dan masyarakat.

- 1) Menjaga agar bank ini bertumbuh dan berkembang dengan baik dan sehat.
- 2) Memberikan pelayanan yang prima.
- 3) Memberikan keuntungan yang memadai bagi pemegang saham.
- 4) Memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

### **3. Struktur Organisasi Bank Nagari**

Struktur organisasi sangat diperlukan dalam suatu perusahaan agar diketahui aspek-aspek penting yang meliputi fungsi-fungsi penting, hubungan masing-masing saluran pengawasan, luas wewenang dan tanggung jawab pada setiap jabatan setiap orang yang diberi tugas untuk melaksanakan fungsi masing-masing. Struktur organisasi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat tersebut terdiri dari (Dokumentasi Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar):

#### **a. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS)**

RUPS merupakan kekuasaan tertinggi yang tugasnya memilih, mengangkat serta memberhentikan Dewan Pengawas dan Direksi Bank Pembangunan Sumatera Barat.

#### **b. Dewan Komisaris**

Dewan Komisaris bertugas menetapkan kebijaksanaan umum perusahaan dalam batas kewenangannya mengawasi dan menjaga agar ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya diatasi oleh Direksi.

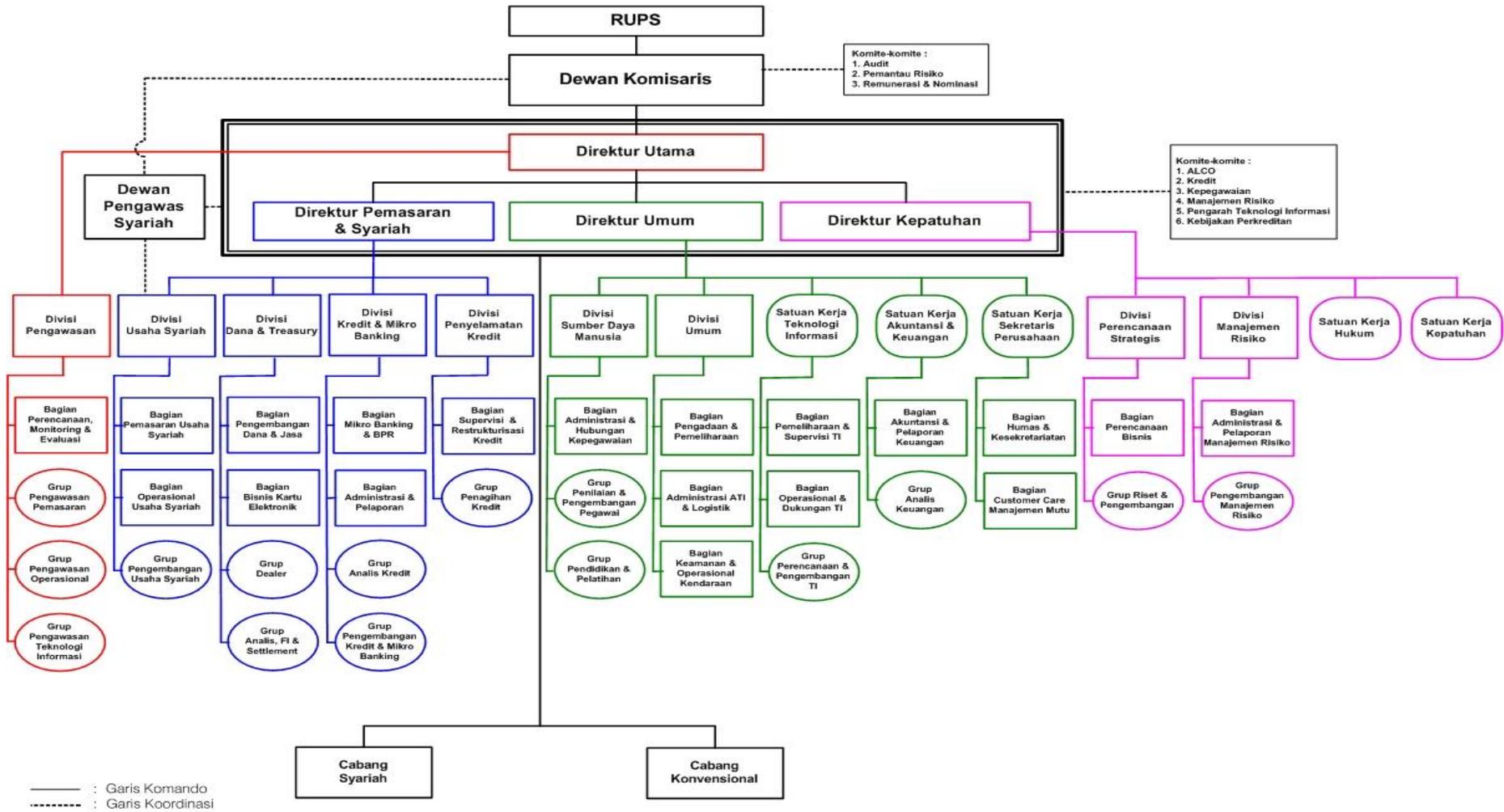
#### **c. Direksi**

Kegiatan operasional Bank dipimpin oleh Direksi yang terdiri dari Direktur Pemasaran, Direktur Umum dan Direktur Kepatuhan. Masing-masing mensupervisi divisi sebagai berikut:

1. Direktur utama, mensupervisi Divisi Pengawasan
2. Direktur pemasaran, mensupervisi Divisi Usaha Syariah, Divisi Treasury dan Luar Negeri, Divisi Mikro Banking dan Divisi Kredit.

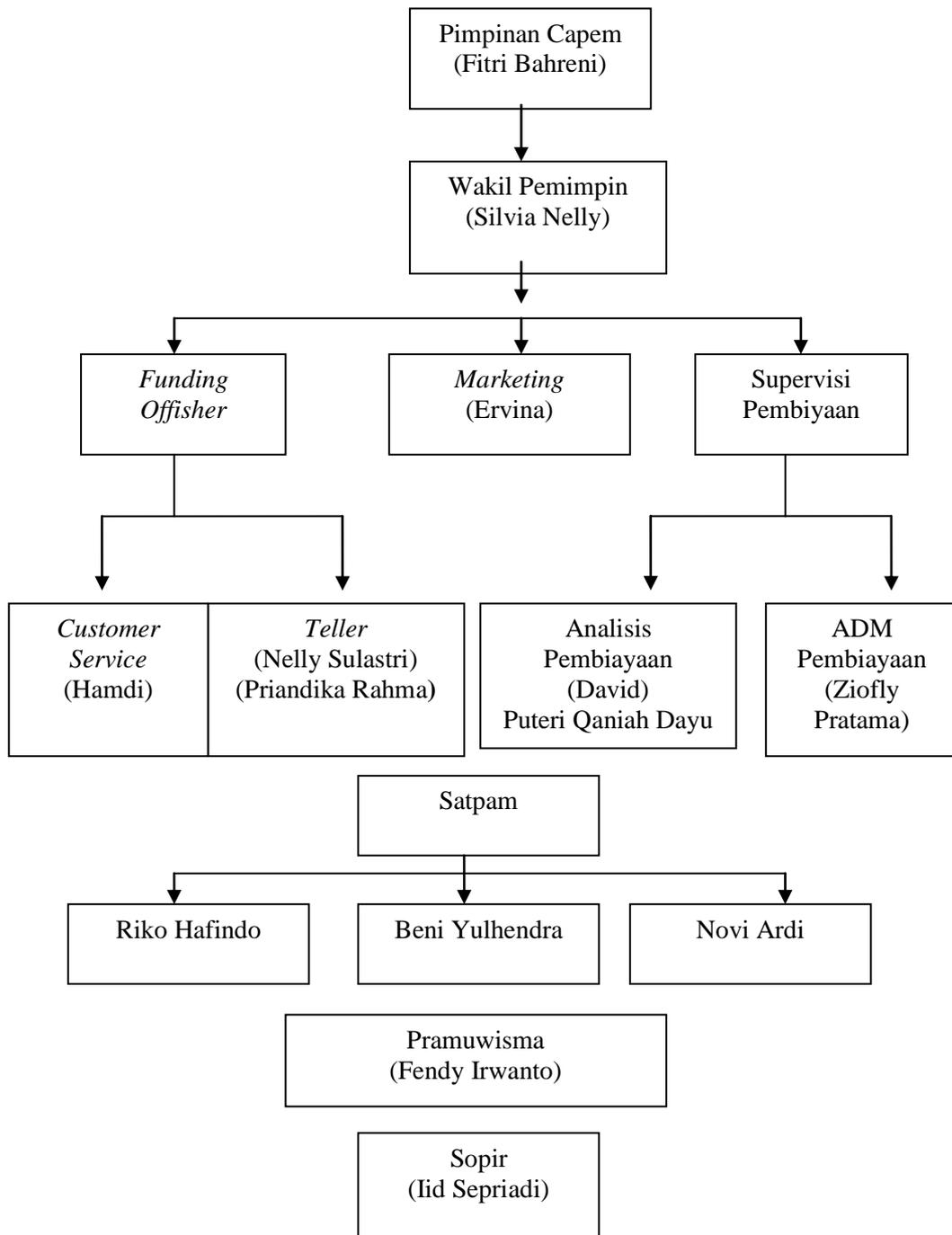
3. Direktur Umum, Mensupervisi, Divisi Sumber Daya Manusia, Divisi Umum, Divisi *Corporate Secretary*, Divisi Teknologi Informasi dan Akuntansi.
4. Direktur Kepatuhan, mensupervisi Divisi Perencanaan, Divisi Manajemen Resiko, Satuan Kerja Kepatuhan dan Prinsip mengenal nasabah. ([www.banknagari.co.id](http://www.banknagari.co.id))

Selain 3 di atas ada beberapa macam bagian yang dapat dilihat pada struktur organisasi Bank Nagari dapat dilihat pada gambar berikut ini:



**Gambar 4.1**  
*Struktur Organisasi Bank Nagari*

Struktur organisasi Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi Bank Nagari**  
**Kantor Cabang Syariah Batusangkar**

Keterangan:

a) Pemimpin Cabang Pembantu Syariah adalah pejabat struktural yang ditetapkan Direksi untuk memimpin kantor Cabang Pembantu Syariah dalam melaksanakan bisnis dan operasional bank di wilayah kerja kantor Cabang Pembantu Syariah. Kegiatan bisnis kantor cabang pembantu syariah mencakup kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana dan penyaluran jasa perbankan lainnya.

1. Melaksanakan tugas-tugas yang dilimpahkan direksi kepada pemimpin cabang pembantu syariah untuk dilaksanakan di wilayah kerja kantor cabang pembantu syariah.
2. Memimpin kantor cabang pembantu syariah dalam melaksanakan operasional kantor cabang pembantu syariah.
3. Melakukan kerjasama dengan pihak ketiga dalam operasional kantor cabang pembantu.
4. Mewakili pemimpin cabang dalam urusan-urusan yang berkaitan dengan operasional kantor cabang pembantu.
5. Memberikan arahan, dorongan dan motivasi kepada pejabat dan petugas kantor cabang pembantu syariah untuk melaksanakan tugas-tugas secara efektif, efisien, ekonomis, lancar, aman dan tertib.
6. Mensosialisasikan ketentuan-ketentuan dan informasi-informasi baru yang diperoleh pemimpin cabang pembantu syariah dari direksi dan divisi di kantor pusat.
7. Mengkoordinasikan kegiatan unit kerja dan pejabat terkait untuk melancarkan tugas harian dan pencapaian target atau sasaran tahunan yang bersangkutan.

b) Wakil pemimpin cabang pembantu syariah

Wakil pemimpin cabang pembantu syariah adalah pejabat struktur yang ditetapkan direksi untuk membantu pemimpin cabang pembantu syariah dalam pelaksanaan bisnis dan operasional kantor cabang pembantu syariah.

Tugasnya:

1. Melaksanakan tugas-tugas yang didelegasikan pemimpin cabang pembantu syariah kepada wakil pemimpin cabang pembantu syariah.
2. Memimpin unit kerja di bawah supervise wakil pemimpin cabang pembantu syariah.
3. Membangun, mengembangkan dan membina hubungan kerja yang baik dengan nasabah, relasi bisnis, pemerintah daerah dan *stakeholder* lainnya diwilayah kerja kantor cabang pembantu syariah.
4. Memberikan arahan, dorongan dan motivasi kepada petugas pelaksana di bawah supervise wakil pimpinan cabang pembantu syariah untuk melaksanakan tugas-tugas secara efektif, efisien, ekonomis, lancar, aman dan tertib.
5. Mengevaluasi kualitas pelayanan unit kerja di bawah supervise wakil pemimpin cabang pembantu syariah.
6. Memastikan setiap pegawai dalam unit kerja kantor cabang pembantu syariah telah memahami semua ketentuan yang berlaku.
7. Memeriksa serta memastikan kecukupan dan kebenaran transaksi-transaksi keuangan, bukti-bukti pembukuan, posisi-posisi keuangan, laporan-laporan, dokumen dan yang lainnya.

c) Analisis pembiayaan

Analisis pembiayaan adalah petugas pelaksanaan yang bertanggung jawab langsung kepada pemimpin cabang pembantu syariah dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawabnya di kantor cabang pembantu syariah.

Tugasnya:

1. Mempersiapkan rekomendasi atau appraisal atas perpanjangan atau restrukturisasi seluruh pembiayaan yang diajukan masyarakat atau nasabah kepada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar.

2. Mempersiapkan rekomendasi-rekomendasi yang berkaitan dengan penarikan atau penukaran sebagai agunan pembiayaan, pemberian keringanan kewajiban, penghapusbukuan pembiayaan macet, hapus tagih pembiayaan dan lain sejenisnya di kantor cabang pembantu syariah.
  3. Melakukan taksasi atas agunan pembiayaan bersama-sama dengan petugas atau pejabat yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang.
  4. Bertindak sebagai sponsor atas rekomendasi seluruh pembiayaan yang diajukan masyarakat atau nasabah kepada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar.
  5. Mempersiapkan data dan analisis yang berkaitan dengan penyusunan rencana kerja pembiayaan kantor cabang pembantu syariah.
- d) Petugas administrasi pembiayaan

Petugas administrasi pembiayaan adalah petugas pelaksana yang bertanggung jawab langsung kepada pemimpin cabang pembantu syariah dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawabnya di kantor cabang pembantu syariah.

Tugasnya:

1. Mempersiapkan document\(-dokumen yang berkaitan dengan realisasi seluruh pembiayaan mencakup perjanjian pembiayaan berikut perjanjian turutannya serta warkat-warkat realisasi pembiayaan berupa kuitansi atau nota-nota.
2. Membuat laporan yang berhubungan dengan pembiayaan.

#### **4. Produk-produk Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.**

##### **a. Produk Dana**

Dalam rangka penghimpunan dana dari pihak ketiga bank nagari memiliki beberapa produk Tabungan, Deposito dan Gir

Tabel 4.1

**Produk Dana Bank Nagari Kantor Cabang Syariah Batusangkar**

<b>Produk</b>	<b>Jenis Produk</b>	<b>Akad</b>
Giro	Giro	<i>Wadiah Mudharabah</i>
Tabungan	Sikoci	<i>Wadiah Mudharabah</i>
	Tabunganku	<i>Wadiah</i>
	Tahari Maburr	<i>Wadiah Mudharabah</i>
Deposito	Deposito	<i>Mudharabah</i>

Sumber: Dokumentasi Bank Nagari Capem Syariah Batusangkar

1. Tabungan

Adalah simpanan yang pemeriksaannya yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat pembayaran lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.

Tabel 4.2

**Jenis Tabungan Bank Nagari Kantor Cabang Syariah Batusangkar**

<b>No</b>	<b>Jenis tabungan</b>	<b>Setoran Awal</b>	<b>Saldo Minimal</b>	<b>Biaya Adm/Bulan</b>
1	Sikoci <i>Mudharabah</i>	Rp 25.000	Rp 25.000	Rp 2.500
2	Sikoci <i>Wadiah</i>	Rp 25.000	Rp 25.000	Bebas Biaya ADM
3	Tabunganku <i>Wadiah</i>	Rp 20.000	Rp 20.000	Bebas Biaya ADM
4	Tahari Maburr	Rp 500.000	Rp 500.000	Bebas Biaya ADM

2. Deposito

Simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian dengan bank. Jangka waktu deposito yaitu 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan. Setoran awal ditetapkan minimal Rp 1.000.000 (Satu Juta Rupiah).

### 3. Giro

Giro adalah titipan dana nasabah yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan bilyet giro/cek atau sarana pembayaran lainnya, dan dana tersebut dapat dimanfaatkan oleh bank. Cek adalah surat perintah pembayaran sejumlah uang bagi nasabah pemilik rekening giro dengan cara tunai. Bilyet giro adalah surat perintah pemindahbukuan sejumlah dana tertentu kepada pihak yang identitasnya tercantum di warkat pada bank tertentu atas beban rekening penarik. Jadi perbedaan dari cek dan bilyet giro adalah cek untuk penarikan tunai sedangkan bilyet giro untuk pemindahbukuan bagi nasabah pemilik rekening giro.

Setoran awal giro *Wadiah* ditetapkan minimal sebesar Rp 500.000 (Lima Ratus Ribu Rupiah) bagi nasabah perorangan dan Rp 1.000.000 (Satu Juta Rupiah) bagi badan Usaha/hukum atau pemerintah. Saldo minimal untuk giro *wadiah* ditetapkan sebesar Rp 500.000 (Lima Ratus Ribu Rupiah). ([www.banknagari.co.id](http://www.banknagari.co.id))

#### **b. Produk pembiayaan**

Sebagai lembaga perbankan, Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar dalam penyaluran dana kepada masyarakat memiliki beragam produk pembiayaan yaitu sebagai berikut:

##### a) *Murabahah* (Jual Beli)

###### a) *Murabahah* Modal Kerja

Produk pembiayaan bank dengan system jual beli dengan margin untuk kebutuhan modal kerja dengan pembayaran ditangguhkan.

###### b) *Murabahah* Investasi

Produk pembiayaan bank dengan system jual beli dengan margin untuk kebutuhan investasi dengan pembayaran ditangguhkan.

c) *Murabahah Plus*

Produk pembiayaan bank dengan system jual beli dengan margin yang bersaing untuk kebutuhan konsumtif diantaranya pembiayaan untuk renovasi rumah, pembelian kendaraan, dan lainnya dengan pembayaran ditangguhkan.

2) *Mudharabah*

a) *Pembiayaan Modal Kerja Kontraktor*

Produk pembiayaan dengan system kemitraan yang saling menguntungkan dan fleksibel serta sesuai dengan perkembangan usaha.

b) *Mudharabah iB*

Pembiayaan dalam bentuk modal/dana yang diberikan bank untuk nasabah.

c) *Pembiayaan iB kepada Koperasi*

Kemitraan yang saling menguntungkan antara bank dan koperasi, fleksibel sesuai dengan perkembangan usaha.

3) *Musyarakah*

*Musyarakah Mutanaqisah*

Pembiayaan bank kepada nasabah dengan system perkongsian kepemilikan properti yang adil dan transparan.

4) *Qard Piutang*

a) *Talangan Haji*

Produk pembiayaan bank kepada nasabah yang sudah memiliki tabungan haji pada Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar untuk mendapatkan dana tabungan haji sehingga nasabah bisa mendapatkan kursi haji.

b) *Gadai Emas*

Produk pembiayaan bank kepada nasabah dengan sistem gadai, dimana nasabah menyerahkan emasnya untuk memperoleh pembiayaan bank. ([www.banknagari.co.id](http://www.banknagari.co.id))

### c. Jasa Bank Lainnya

#### 1) Fasilitas Kartu ATM

ATM (*Automatic Teller Machine*), jenis pelayanan bagi pemilik rekening tabungan untuk melakukan transaksi tunai atau transfer maupun fitur lainnya yang disediakan oleh bank yang terhubung dengan jaringan ATM bank lainnya yang berlogo ATM bersama dan ATM prima.

#### 2) SMS Banking

Jenis pelayanan bagi pemilik rekening tabungan untuk melakukan transaksi info saldo dan transfer antar rekening bank nagari melalui media handphone yang kedepannya akan dikembangkan menjadi *mobile banking* dan internet Banking biaya akses SMS banking sebesar Rp 1.700/transaksi dari pulsa telepon.

#### 3) Tranfer atau Kiriman Uang

##### a) BI-RTGS (*Bank Indonesia-Real Time Gross Settlement*)

Sistem transfer dana berbasis RTGS menggunakan system Bank Indonesia yang memungkinkan bank dapat melakukan berbagai transfer pembayaran/transfer dana secara elektronik dalam waktu seketika/online dan penyelesaian transaksi *Settlement* secara terpadu, ketentuan biaya transaksi sebagai berikut:

Biaya per transaksi sebelum jam 12 Rp 35.000

Biaya per transaksi setelah jam 12 Rp 50.000

##### b) SKNBI (*Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia*)

Transfer dana antar bank melalui kliring tanpa kewajiban melalui pertukaran fisik warkat yang dapat digunakan untuk melakukan transfer ke seluruh wilayah Indonesia. Biaya per transaksi adalah sebesar Rp 12.000

##### c) BPD *Net Online*

Layanan untuk transfer ke rekening pada BPD secara *online* ke seluruh BPD di Indonesia.

d) *E-dapem* (Elektronik Daftar Pembayaran Pensiun)

Merupakan aplikasi pada *core banking*, untuk otentifikasi penerima gaji pensiun, sesuai dengan daftar dari kantor pusat PT Taspen.

e) Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu)

Bagi penabung tahari mabrur yang saldonya telah memenuhi syarat untuk pengambilan porsi haji akan dip roses oleh Bank Nagari untuk mendapatkan porsi haji melalui jaringan computer Bank Nagari yang tersambung secara online dengan pusat computer Departemen Agama Republik Indonesia di Jakarta.

f) Pembayaran Uang Kuliah

Penerimaan setoran uang kuliah mahasiswa dari beberapa perguruan tinggi di Sumatera Barat.

g) Pembayaran PDAM secara *online*

Merupakan pelayanan Bank Nagari pada nasabah yang akan membayar tagihan PDAM secara *Online*. ([www.banknagari.co.id](http://www.banknagari.co.id))

## B. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, semua variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual terdistribusi secara normal (Priyatno, 2014: .90).

Uji normalitas diujikan pada masing-masing variabel penelitian yang meliputi: produk, pelayanan, dan kepercayaan. Pengujian normalitas menggunakan teknik analisis *Kolmogorov-Smirnov* dan untuk perhitungannya menggunakan program SPSS 22 *for Windows*. Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari

0,05 pada taraf signifikasi = 0,05. Hasil uji normalitas untuk masing-masing variabel dan variabel penelitian disajikan berikut ini.

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Normalitas**

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

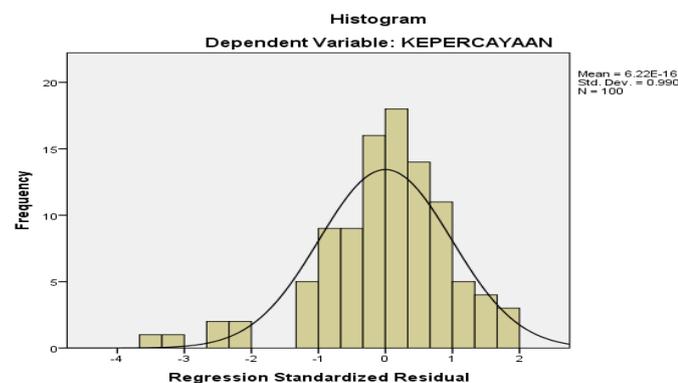
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	12.24	33.46	26.79	4.539	100
Std. Predicted Value	-3.206	1.469	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.342	1.428	.553	.188	100
Adjusted Predicted Value	11.74	33.47	26.80	4.523	100
Residual	-11.746	6.501	.000	3.335	100
Std. Residual	-3.487	1.930	.000	.990	100
Stud. Residual	-3.523	1.949	-.002	1.008	100

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN

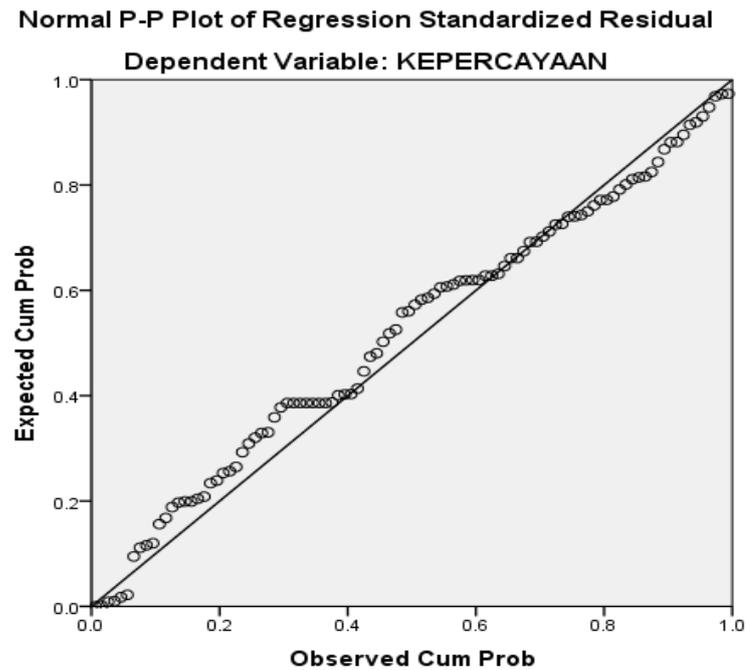
Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Hasil uji normalitas di atas menunjukkan bahwa nilai signifikasi mempunyai nilai sebesar 1.008. Karena signifikasi lebih besar dari 0,05 ( $1.008 > 0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual data penelitian berdistribusi normal.

Sedangkan pada normal *probability plot*, data dikatakan normal jika ada titik-titik disekitaran garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah regionalnya.



**Gambar 4.3**  
**Histogram Dependent Variabel Y**



**Gambar 4.4**  
**Grafik Normal P-P Plot**

*Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22*

Dari gambar grafik 4.4 di atas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka, nilai residual tersebut normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi sempurna atau mendekati sempurna di antara variabel bebasnya. Konsekuensinya multikolinearitas adalah koefisien korelasi tidak tertentu dan kesalahan menjadi sangat besar.

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui besarnya interkorelasi antar variabel bebas dalam penelitian ini. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat pada nilai

*tolerance* dan VIF. Apabila nilai *tolerance* di atas 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dibawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Priyatno, 2014: 104). Hasil uji multikolinearitas untuk model regresi pada penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.671	1.840		1.995	.049		
	PRODUK	.251	.125	.147	2.011	.047	.672	1.487
	PELAYANAN	.619	.064	.712	9.717	.000	.672	1.487

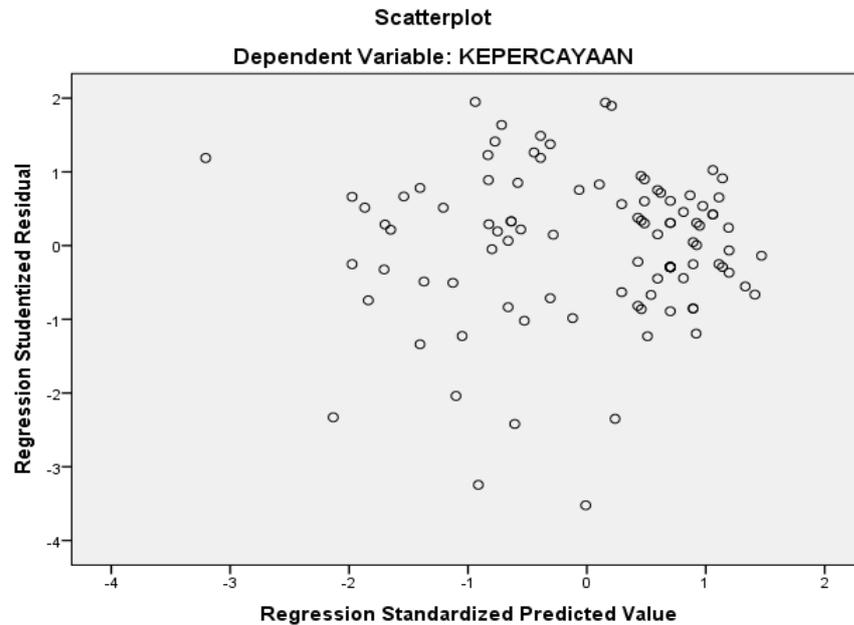
a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari tabel dapat dilihat bahwa produk memiliki nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) sebesar 1.487 yang berarti  $< 10$ , yang berarti tidak adanya Multikolinearitas, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan sudah bebas dari masalah Multikolinearitas karena nilai VIF  $< 10$

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual antara yang satu dengan yang lain. Jika varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut Heteroskedastisitas. Jika varian berbeda, disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui gejala ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik heteroskedastisitas antara nilai prediksi variabel dependen dengan variabel independen.



**Gambar 4.5**  
**Scatterplot**

*Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22*

Dari *scatterplots* 4.5 di atas terlihat titik-titik menyebar secara acak serta menyebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian.

## 2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi merupakan suatu alat untuk mengukur besarnya persentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi berkisar antara angka 0 sampai dengan 1, besar koefisien determinasi mendekati angka 1, maka semakin besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut dibawah ini tabel hasil koefisien determinasi:

**Tabel 4.5**  
**Hasil Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.806 <sup>a</sup>	.649	.642	3.369

a. Predictors: (Constant), PELAYANAN, PRODUK

b. Dependent Variable: KEPERCAYAAN

*Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22*

Hasil uji  $R^2$  pada penelitian ini diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,649. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan dipengaruhi oleh produk dan pelayanan sebesar 64,9%, sedangkan sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### 3. Uji-t

Uji t merupakan pengujian untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas yang ada didalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas menjelaskan variabel terikat. Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $sig < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Setelah dilakukan pengujian dengan sistem SPSS 22, maka didapatkan output sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Uji t**

		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta				Tolerance
1	(Constant)	3.671	1.840		1.995	.049		
	PRODUK	.251	.125	.147	2.011	.047	.672	1.487
	PELAYANA	.619	.064	.712	9.717	.000	.672	1.487
	N							

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN  
Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari tabel 4.6 di atas didapatkan  $t_{hitung}$  dari masing-masing variabel bebas, selanjutnya  $t_{hitung}$  penelitian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ . Dengan taraf kesalahan 5% dan derajat kebebasan (df) =  $n-2 = 100-2 = 98$ , diperoleh  $t_{tabel} = 1,661$ .

Berikut ini penjelasannya:

a. Hipotesis 1

Dengan hipotesis statistik pertama akan diuji sebagai berikut:

$H_{01}$  : *Shariah Compliance* dari aspek produk tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

$H_{a1}$  : *Shariah Compliance* dari aspek produk memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

Hasil statistik uji t untuk variabel produk ( $X_1$ ) diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 2,011 dan  $t_{tabel}$  1,661 (df= 98) dengan tingkat signifikansi 0,047, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (2,011 > 1,661). Sedangkan untuk signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,047 < 0,05), maka dapat disimpulkan  $H_{01}$  tolak yang berarti produk berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

## b. Hipotesis 2

$H_{02}$  : *Shariah Compliance* dari aspek pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

$H_{a2}$  : *Shariah Compliance* dari aspek pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

Hasil statistik uji t untuk variabel pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,717 dan  $t_{tabel}$  1,661 (df=98) dengan tingkat signifikansi 0,000, karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (9,717 > 1,661). Sedangkan untuk signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan  $H_{02}$  ditolak yang berarti pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

## 4. Uji secara Simultan (Uji-F)

Analisis regresi berganda dengan menggunakan uji F (*Fisher*) bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel yang meliputi produk dan pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan nasabah Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $sig < 0,05$ ), maka model regresi signifikan secara statistik.

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji F**

ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2039.707	2	1019.853	89.860	.000 <sup>b</sup>
Residual	1100.883	97	11.349		
Total	3140.590	99			

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN, PRODUK

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari tabel 4.7 di atas didapatkan  $F_{hitung}$  dari masing-masing variabel bebas, selanjutnya  $F_{hitung}$  penelitian dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ . Dengan taraf kesalahan 5% dan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1 = 100-2-1 = 97$ , diperoleh  $t_{tabel} = 3,090$ .

Dari hasil pengujian diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 89,860 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,090 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $89,860 > 3,090$ ) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa produk dan pelayanan bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Batusangkar”.

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang telah diajukan apakah produk dan pelayanan berpengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan nasabah di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar. Analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Di bawah ini akan dibahas hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.

**Tabel 4.8**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	3.671	1.840
1 PRODUK	.251	.125
PELAYANAN	.619	.064

a. Dependent Variable: Pelayanan

Sumber: data primer (diolah) menggunakan SPSS 22

Dari hasil analisis regresi dapat diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  : Variabel Terikat (Tingkat Kepercayaan Nasabah)

a : Konstanta

$b_1, b_2$  : Koefisien Regresi

$X_1, X_2$  : Variabel Bebas (Produk dan Pelayanan)

e : Kesalahan

$$\hat{Y} = 3.671 + (0.251)X_1 + (0.619)X_2$$

a = Nilai konstanta (a) adalah 3.671. Artinya bahwa jika variabel independen  $X_1$  yaitu produk dan  $X_2$  yaitu pelayanan bernilai 0, maka besarnya tingkat kepercayaan nasabah yang terjadi adalah sebesar 3.671. konstanta bertanda positif berarti adanya variabel lain yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah selain  $X_1$  dan  $X_2$

$b_1X_1$  = Nilai variabel  $b_1$  produk bernilai positif yaitu 0.251 artinya setiap kenaikan 1% dari produk maka tingkat kepercayaan nasabah akan meningkat sebesar 0,251% dengan asumsi variabel lain nilainya tetap.

$b_2X_1$  = Nilai variabel  $b_2$  pelayanan bernilai positif yaitu 0.619, artinya setiap kenaikan sebesar 1% akan meningkat sebesar 0.619% dengan asumsi variabel lain nilainya tetap.

### C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui produk dan pelayanan terhadap kepercayaan nasabah di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

1. Pengaruh produk terhadap tingkat kepercayaan di Bank Nagari Syariah KCS Batusangkar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *shariah compliance* dari aspek produk memiliki pengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar. Hal tersebut disebabkan karena produk merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah pada bank syariah, maka semakin bagus produk pada bank syariah, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah pada bank syariah. Hal tersebut terbukti karena  $t_{hitung} > t_{tabel} (2,011 > 1,661)$ , hal ini diperkuat dengan perhitungan uji determinasi yang didapatkan sebesar 64,9%, sedangkan sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh faktor lain dan kemudahan dalam mendapatkan produk dan pelayanan tersebut.

2. Pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepercayaan di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar. Hal tersebut disebabkan karena pelayanan merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah pada bank syariah, maka semakin bagus pelayanan pada bank syariah, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah pada bank syariah. Hal tersebut terbukti karena  $t_{hitung} > t_{tabel} (9,717 > 1,661)$ , hal ini diperkuat dengan perhitungan uji determinasi yang didapatkan sebesar 64,9%, sedangkan sisanya sebesar 35,1% dipengaruhi oleh faktor lain dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang bagus dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Shariah Compliance* (produk) berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar karena  $t_{hitung} > t_{tabel}(2,011 > 1,661)$
2. *Shariah Compliance* (pelayanan) berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar karena  $t_{hitung} > t_{tabel}(9,717 > 1,661)$
3. *Shariah compliance* (produk dan pelayanan) secara bersamaan berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu  $(89,860 > 3,090)$ , dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 64,9%, tingkat kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh produk dan pelayanan dan 91,94% dipengaruhi oleh faktor lain dan kemudahan dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

#### **B. Implikasi Praktisi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa secara parsial (uji-*t*) pengaruh *shariah compliance* pada aspek produk berpengaruh dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Nagari syariah dan pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Nagari syariah. Sedangkan secara bersama-sama, produk dan pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Batusangkar. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Iva Nurfarida dan Rita Indah Mustikowati, bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan bank syariah, akan mengakibatkan semakin tinggi pula kepercayaan nasabah terhadap bank syaria'ah. Hal ini juga sejalan dengan teori yang dikemukakan Rofiq (2007)

bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk berpartisipasi dalam pertukaran dengan perbankan, yang berarti bahwa ketika nasabah sudah mencapai kepercayaan tertentu, nasabah akan melakukan transaksi dengan bank.

### **C. Saran**

#### **1. Bagi Bank Nagari Syariah Batusangkar**

Berdasarkan penelitian ini diketahui produk dan pelayanan berada diposisi sedang. Oleh sebab itu Bank Nagari Syariah disarankan untuk selalu meningkatkan kualitas produk dan pelayanan secara Islamisehingga dapat meningkat kepercayaan nasabah pada Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar.

#### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya dapat lebih mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap produk dan pelayanan Islami di Bank Nagari Syariah Kantor Cabang Syariah Batusangkar. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian lain agar informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Afifah, A. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyallitas Nasabah (Studi kasus di PT Bank Syariah mandiri Kantor Cabang Simpang Patal Palembang). *Skripsi*. Strata Satu Sarjana Ekonomi UIN Raden Fatah Palembang. Palembang
- Al-'Aliyy. (2005). *Al-Quran dan Terjemahannya*. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Algaoud, M. K. (2001). *Perbankan Syariah (Prinsip, Praktik dan Prospek)*. Jakarta: PT Serambi Ilmu Semesta.
- Ansori. (2001). Pengungkapan *Shariah Compliance* dan Kepatuhan Syariah terhadap Prinsip Syariah. *Jurnal Dinamika Akuntansi, Vol 3, No 2* .
- Arifin, Z. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Aztera Publisher.
- Asy-Syaukani, I. (2009). *Tafsir Fathul Qadir (Tahqiq dan Takhrij: Sayyid Ibrahim)*. Jakarta: Pustaka Azzam.
- Christin Moorman, G., Z. (1993). Factors Affecting Trust in Market Research Relationship. *Journal Marketing Research, Vol 57 (January, 81-101)*.
- Dhani, G. I. (2002). *Trend Bank Syariah: Penurunan terhadap Kepatuhan Prinsip Syariah*. Media Akuntansi .
- Aditya, D., S. (2013) *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, Surakarta
- Edaran, S., (2003, September 29). No. 5/21/DPNP tentang Penerapan Manajemen Risiko.
- Fandy, T. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Giunaliu, F., D. (2007). Miasare on web usability website. *Jurnal of Computer Information System 48 No 1*.
- Hasan, M. A. (2003). *Berbagai Macam Transaksi dalam Islam*. Jakarta: Rajawali Press.
- Indonesia, I. B. (2016). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Iska, S. (2012). *Sistem Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media.

- Karim, A. A. (2010). *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan edisi 4*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Karim, A. A. (2016). *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2005 ). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Mandasari, A. (2010). *Pola Pengembangan Produk Bank Syariah dalam Meningkatkan Kualitas Manajerial (Studi Kasus pada BRI Syariah Cabang Yogyakarta)*. Yogyakarta: Skripsi pada UIN sunan Kalijaga.
- Maradita, Aldira. (2012)“Karakteristik *Good corporate Governance* pada Bank Syariah dan Bank Konvensional”, *Yuridika, Volume 29 Nomor 2*.
- Marlina, R. (t.thn.). Pengaruh Kepuasan Nasabah dan *Shariah Compliance* Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syari'ah Cab. Kota Bandung . *STIE Dr. Khez Muttaqien*.
- Martasari, L. (2015). Persepsi Masyarakat terhadap Penerapan Sharia Compliance Pada Bank Syariah di Kecamatan Barabai. *Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis Vol. 2, No. 1*.
- Masyhuri, N. A. (2011), *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* . Malang.
- Muhammad. (2004). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Mustikowati, I. N. (2014). Peranan Kualitas layanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Studi manajemen dan Bisnis Vol 1 No.2*.
- Nurul, A. (2017). Pengawasan Dewan Pengawas Syariah pada Akta Pembiayaan Notaris dalam Rangka Kepatuhan Prinsip Syariah (*Shariah Compliance*). *Yuridika, Volume 32 No. 2*.
- Prasetiawan, A. (2016). *Pengaruh Kepatuhan Prinsip-Prinsip Syariah terhadap Kesehatan Finansial dengan Metode Risk-Based Bank Ranting (RBBR) pada Bank Umum Syariah di Indonesia*. Makassar: UIN Alauddin Makassar.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Andi

- Rafidah. (2014). Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah. *Nalar Fiqh Vol 10, No 2*.
- Remy, S. S. (2014). *Perbankan Syariah dan Aspek-Aspek Hukumnya*. Jakarta.
- Rokhman, Z. d. (2016). Pengaruh *Marketing Mix* dan *Shariah Compliance* terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Umum Syariah Di Kudus. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi Syariah*.
- Sohari S., R. A. (2011). *Fikih Muamalah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendi, H. (2005). *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Amzah.
- Sukardi, B. (2012). Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*) dan Inovasi Produk Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal IAIN Surakarta*.
- Susetyo, W. E. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi dan lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan kinerja Karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia divisi Konsumer Area Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*.
- Sutedi, A. (2009). *Perbankan Syariah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Batumedia Publishing.
- Trisusanti, Y. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah. *JOM FISIP Vol. 4 No. 2*.
- Umar, H. 2008. Desain Penelitian Akuntansi Keprilakuan. In H. Umar, *Desain Penelitian Akuntansi Keprilakuan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Usman, R. (2014). *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Wardayati, M. (2011). Implikasi *Shariah Governance* Terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah. *Walisongo Vol. 19 No. 1*.
- Widialoka, Winny, A., R. (2015-2016). Analisis Pengaruh Kepatuhan Syariah (*Shariah Compliance*) terhadap Dana Pihak Ketiga pada Bank Umum Syariah di Indonesia periode tahun 2010-2015.