

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN  
*SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK  
MEGA SYARIAH KC. PALU**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh gelar sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

**Oleh:**

**INA MUTMAINNA**  
**NIM. 17.3.15.0006**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU  
2022**

### **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 07 Juni 2022 M  
08 Dzulqaidah 1443 H  
Penyusun



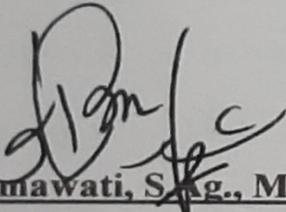
Mutmainna  
NIM : 17.3.15.0006

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance dan Shariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Kc Palu .” oleh Ina Mutmainna Nim : 17.3.15.0006, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diujikan.

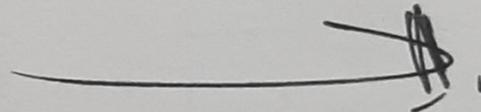
Palu, 07 Juni 2022 M  
07 Dzulqaidah 1443 H.

**Pembimbing I**



Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag.  
NIP. 19770331 200312 2 002

**Pembimbing II**



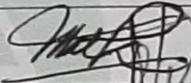
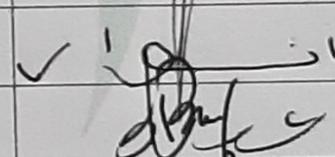
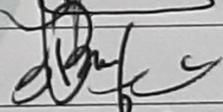
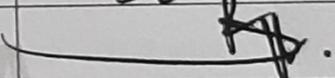
Nursyamsu, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 19860507 201503 1 002

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi saudara **Ina Mutmainna**, NIM: 17.3.15.0006 dengan judul **“Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Shariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Kc. Palu”** yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 03 Agustus 2022 M, yang bertepatan pada tanggal 05 Muharram 1444 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

**Palu, 03 Agustus 2022 M**  
**05 Muharram 1444 H**

### DEWAN PENGUJI

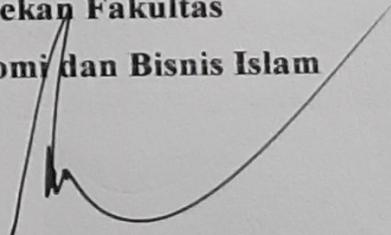
Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Malkan, M.Ag	
Munaqisy I	Dr. Sitti Musyahidah, M. Th. I	
Munaqisy II	Moh. Anwar Zainuddin, S.E.I., M.E.Sy	
Pembimbing I	Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag	
Pembimbing II	Nursyamsu, S.H.I., M.S.I	

Mengetahui :

**Ketua Jurusan**  
**Perbankan Syariah**

  
**Irham Pakkawaru, S.E., MSA., Ak**  
**NIDN. 0905057804**

**Dekan Fakultas**  
**Ekonomi dan Bisnis Islam**

  
**Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I**  
**NIP. 19650505 199903 1 002**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Karena berkat rahmat dan hidayah-Nyalah, skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, beserta segenap keluarga dan sahabatnya yang telah mewariskan berbagai macam hukum sebagai pedoman umatnya. Penulis menyadari tidak mungkin terwujud tanpa dorongan, bantuan, dukungan, dari berbagai pihak. Penulis berkeyakinan “bahwa tidak ada yang dapat menolong tanpa izin dan kehendak Allah Swt”, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna untuk melengkapi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu.

Patutnya penulis mengucapkan rasa terima kasih yang ikhlas secara khusus dan penuh hormat kepada orang tua saya terkasih yang begitu banyak berkorban, mendoakan, memberikan motivasi dan mendidik penulis dari jenjang pendidikan dasar sampai perguruan tinggi. Ayahanda **Rahmat Patahangi** yang sangat saya sayangi dan saya banggakan telah banyak berkorban untuk pendidikan penulis, dan ibunda **Rasda Sidekin** yang sangat kucintai melebihi apapun, dan juga untuk kakak saya **Aidil Satya** dan **Alda Multazam**, insha Allah kita semua selalu berada dalam keridhaan Allah Swt.

Melalui kesempatan ini pula penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak, baik secara langsung

maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Bapak Prof. Dr. H. Abidin, M.Ag selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. H. Kamaruddin M.Ag, selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, serta Bapak Dr. Mohammad Idhan S.Ag., M.Pd, selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang telah memberikan kebijakan selama perkuliahan dan penyelesaian studi hingga semuanya berjalan lancar.
2. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Ermawati., S.Ag, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam (UIN) Datokarama Palu, Bapak Drs. Sapruddin, M.H.I., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi, Perencanaan, dan Keuangan, Bapak Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama dan Ibu Raodhah, S.Ag., M.Pd.I selaku Kabag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Irham Pakkawaru., S.E, MSA., Ak selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Bapak Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Wakil Ketua Jurusan Perbankan Syariah.

4. Bapak Drs. Suhri Hanafi, M.H. selaku Dosen Penasehat Akademik, yang selalu ikhlas meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
5. Ibu Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag. selaku pembimbing I dan Bapak Nursyamsu, S.H.I., M.S.I. selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menulis skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
6. Kepala Perpustakaan dan seluruh staf perpustakaan yang telah banyak membantu dalam menyediakan buku-buku yang relevan dengan skripsi yang penulis buat. Penulis mengucapkan terimakasih atas kerjasamanya sampai penulisan skripsi ini selesai.
7. Pimpinan Cabang Bank Mega Syariah Bapak Wagiman SE., yang telah memberikan izin untuk meneliti di kantor tersebut. dan terimakasih kepada staf Bank Mega Syariah KC Palu yang telah membantu dan peneliti dalam proses penelitian.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
9. Seluruh Staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
10. Teman- teman seperjuangan Perbankan Syariah 1 tahun 2017 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian ini dan sama-sama menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi.

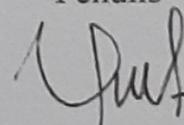
11. Teman- teman seperjuangan Perbankan Syariah 1 tahun 2017 yang selalu memberikan semangat kepada penulis hingga selesainya penelitian ini dan sama-sama menyelesaikan pendidikan Sarjana Ekonomi.
12. Sahabat saya Uchik, Hijrah, Muftikha, Winda, Fadhilah, Neng, Annisa, Rezky, Nadiyah, Igit, Asrul dan Afdhal yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mengarahkan penulis selama dalam penyusunan skripsi.
13. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan, namun sama sekali tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih, atas kebaikan dan keikhlasan kalian..

Semoga seluruh dukungan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal Shaleh, mendapatkan balasan kebaikan dan pahala dari Allah Swt. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan yang ada, dan apabila terdapat kesalahan dalam penulisan ini, untuk itu penulis mengharapkan koreksi, saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan Syariah.

Palu, 07 Juni 2022 M

07 Dzulqaidah 1443H

Penulis



Ina Mutmainna

NIM.17.3.15.0006

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan dan kegunaan penelitian.....	8
D. Garis-garis besar Isi .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Kajian Teori.....	12
1. <i>Good Corporate Governance</i> .....	12
2. <i>Sharia Compliance</i> .....	33
3. Kepuasan Nasabah.....	40
C. Kerangka Pemikiran .....	45
D. Hipotesis .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian .....	45
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
D. Variabel Penelitian .....	48
E. Definisi Operasional .....	49
F. Instrument Penelitian.....	51
G. Teknik Pengumpulan Data .....	52
H. Teknik Analisis Data .....	53
1. Uji Istrumen Penelitian .....	54
2. Uji Asumsi Klasik .....	55

3. Uji Analisis Regresi Berganda .....	57
4. Uji Hipotesis .....	58
5. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	59
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum .....	60
1. Gambaran umum Bank Mega Syariah.....	60
2. Sejarah Bank Mega Syariah.....	61
3. Visi dan Misi.....	62
B. Hasil Penelitian.....	64
1. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian.....	64
2. Uji Validitas dan Reabilitas .....	66
3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	69
4. Uji Asumsi Klasik.....	81
5. Analisis Linear Berganda.....	85
6. Hasil Uji Hipotesis.....	87
7. Koefisien Determinasi .....	90
C. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	91
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	96
B. Implikasi Penelitian .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 2.2	Penilaian Sendiri (Self Assessment) Pelaksanaan Good Corporate Governance Bank Mega Syariah Pada Semester I Dan II Tahun 2018-2020.....	30
Tabel 3.1	Definisi Oprasional Variabel .....	49
Tabel 3.2	Skala Likert .....	52
Tabel 3.3	Kriteria Koefisien Determinan.....	59
Tabel 4.1	Deskripsi Kuesioner.....	64
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	64
Tabel 4.3	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.4	Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	65
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen .....	67
Tabel 4.6	Hasil Uji Reabilitas .....	69
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi <i>Good Corporate Governance</i> .....	71
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi <i>Shariah Compliance</i> .....	74
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah.....	78
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas .....	84
Tabel 4.11	Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda Coefficients .....	86
Tabel 4.12	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	88
Tabel 4.13	Hasil Uji Parsial (Uji T).....	89
Tabel 4.14	Hasil Uji Determinasi.....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Mega Syariah Kc Palu .....	63
Gambar 4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas (Histogram) .....	82
Gambar 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas (P-Plot) .....	83
Gambar 4.4 Uji Heterokedastisitas .....	85

## ABSTRAK

Nama :Ina Mutmainna  
NIM :17.3.15.0006  
Jurusan/Fakultas :Perbankan Syariah / Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi :PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN *SHARIAH COMPLIANCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK MEGA SYARIAH KC PALU

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Shariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Kc Palu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan angket/kuesioner. Populasi pada penelitian ini sebanyak 20.120 orang yang menjadi nasabah pengguna aplikasi BRImo, sedangkan jumlah sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *non probability* sampling dengan *accidental sampling* sebagai teknik penentuan sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, uji F, uji T dengan variable *Good Corporate Governance* (X1), variable *Shariah Compliance* (X2) dan Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil analisis regresi diketahui bahwa uji t secara parsial variable *Good Corporate Governance* (X) mempengaruhi atau terdapat pengaruh yang positif antara penerapan *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai sig. sebesar  $0,000 < 0,05$  dan hasil uji penerapan *Sharia Compliance* (X) mempengaruhi atau terdapat pengaruh yang positif antara penerapan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan nilai sig. sebesar  $0,003 < 0,05$ . Adapun secara simultan Penerapan *Good Corporate Governance* (X1) dan *Sharia Compliance* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Mega Syariah Kc Palu. Hal ini terbukti dari hasil output statistik di atas, nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu sebesar  $183,961 > 2,70$ . dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Implikasi yang diperoleh agar Bank Mega Syariah Kc Palu hendaknya mempertahankan bahkan meningkatkan penerapan *Good Corporate Governance* yang telah dilaksanakan hingga saat ini. Dan harus terus meningkatkan penerapan *Sharia Compliance* yang baik supaya masyarakat lebih percaya lagi terhadap lembaga perbankan syariah. Karena *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* tersebut penting untuk diterapkan secara optimal dalam perbankan syariah, demi terciptanya kepuasan bagi nasabah serta reputasi bank syariah.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### *A. Latar Belakang Masalah*

Lembaga keuangan pada dasarnya adalah lembaga yang menghubungkan antara pihak yang mengalami kelebihan dana dengan pihak yang kurangan dana yang tujuannya untuk menunjang perekonomian, salah satu lembaga keuangan tersebut adalah Bank Syariah. Bank Syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.<sup>1</sup> Keberadaan Bank Syariah di Indonesia tumbuh semakin pesat semenjak tahun 1999. Hal ini disebabkan pada tahun 1998, pemerintah melalui UU No. 10 Tahun 1998, mulai mengenali dan memberikan perhatian atas praktik perbankan yang tidak menggunakan instrumen bunga.

Sebagaimana diketahui bahwa di era abad ke-21, adanya tuntutan untuk melaksanakan tata kelola yang baik *Good Corporate Governance* dalam pengelolaan lembaga keuangan baik perbankan maupun lembaga non perbankan. Pemicu utamanya karena diakibatkan adanya krisis yang terjadi di sektor perbankan konvensional pada pertengahan tahun 1997 hingga tahun 2000. Usaha mengembalikan kepercayaan pada dunia perbankan Indonesia melalui restrukturisasi dan rekapitalisasi hanya dapat mempunyai dampak jangka panjang dan mendasar apabila disertai tiga tindakan penting lain yaitu: ketaatan terhadap prinsip kehati-hatian, pelaksanaan *Good Corporate Governance*, pengawasan

---

<sup>1</sup>Ahmad Ifham Solihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, Utama, 2010)

yang efektif dari Otoritas Pengawas Bank. Salah satu hal yang terpenting yang utama dilakukan adalah pelaksanaan *Good Corporate Governance*.

Definisi *Good Corporate Governance* terdiri dari tiga kata, yaitu kata *Good* yang bermakna baik, *Corporate* yang bearti perusahaan, dan *governance* yang bearti pengelolaan. Jadi *Good Corporate Governance* bermakna pengelolaan yang baik terhadap perusahaan. Dengan adanya pengelolaan perusahaan yang baik diharapkan akan menjadikan perusahaan yang terpercaya. *Good Corporate Governance* merupakan unsur penting dalam dunia perbankan mengingat risiko dan tantangan yang dihadapi oleh industri dunia perbankan yang semakin meningkat. Penerapan *Good Corporate Governance* secara konsisten akan memperkuat posisi daya saing perusahaan, memaksimalkan nilai perusahaan, mengelola sumber daya dan risiko secara lebih efisien dan efektif, yang pada akhirnya akan memperkokoh kepercayaan pemegang saham dan *stakeholders*.

*Good Corporate Governance* merupakan wujud pertanggungjawaban lembaga keuangan kepada masyarakat bahwa lembaga keuangan dikelola dengan baik, professional, hati-hati dengan tetap berupaya meningkatkan nilai pemegang saham tanpa mengabaikan kepentingan *stakeholder* lainnya.<sup>1</sup> Penerapan *Good Corporate Governance* juga diharapkan dapat meningkatkan kinerja keuangan, kepuasan nasabah dan mengurangi risiko akibat tindakan pengelolaan yang cenderung mementingkan diri sendiri.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Abdul Ghafur Anshori, *Kapita Selekt Perbankan Syariah di Indonesia*, (Yogyakarta:UIN Press, 2008)

<sup>2</sup>Cahyani Nuswandari, "Pengaruh *Corporate Governance Perception Index Terhadap Kinerja Perusahaan Pada perusahaan Yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta*", *Jurnal Bisnis dan ekonomi*, Vol. 2:16

Berikut Pemeringkatan *Corporate Governance Index* Praktik *Good Corporate Governance* Bank Syariah. Nilai komposit  $< 1.5$  berarti dalam peringkat (sangat baik),  $1.5 \leq$  Nilai Komposit  $< 2.5$  (baik),  $2.5 \leq$  Nilai Komposit  $< 3.5$  (cukup baik),  $3.5 \leq$  Nilai Komposit  $< 4.5$  (kurang baik),  $4.5 \leq$  Nilai Komposit  $\leq 5$  (tidak baik).

Pemeringkatan ini merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk mengukur hasil pelaksanaan *Good Corporate Governance* di bank yang bersangkutan. Namun cara yang digunakan untuk menilai menggunakan *self assessment*. *Self assessment* merupakan alat untuk membantu perusahaan-perusahaan di Indonesia menilai sejauh mana pelaksanaan *corporate governance*-nya.

Penilaian mandiri tersebut dinamakan *corporate governance self assessment checklist* dan telah dicetak dalam bentuk booklet. Alat tersebut berbentuk kuisioner yang dapat diisi perusahaan. Selanjutnya perusahaan tersebut memberikan skor secara objektif terhadap jawabannya. Tujuannya *self assessment* adalah membantu perusahaan memahami kondisi *corporate governance*-nya, mengidentifikasi bidang-bidang *corporate governance* yang masih lemah dan memperbaiki bidang yang masih lemah tersebut.<sup>3</sup>

Untuk menjamin kepercayaan atas pelaksanaan *Good Corporate Governance*, perusahaan bisa meminta bantuan dari pihak independent *assessment* seperti halnya lembaga pemeringkat, akuntan publik, maupun lembaga lainnya yang dapat melakukan *assessment* secara objektif. Selain itu Bank Indonesia juga

---

<sup>3</sup>Adrian Sutedi, *Good Corporate Governance*

melakukan penilaian terhadap *self assessment* bank umum. Apabila terdapat ketidaksesuaian penilaian *self assessment* antara bank dengan Bank Indonesia, maka segera dilakukan revisi oleh bank yang bersangkutan.<sup>4</sup>

Prinsip *Good Corporate Governance* sebagaimana mengikat bank dalam operasionalnya pada dasarnya dapat diterapkan dalam operasional Lembaga Keuangan Syariah lainnya, serta lembaga pembiayaan dan perusahaan pembiayaan. Apabila *Good Corporate Governance* tersebut dilaksanakan dengan optimal niscaya masyarakat merasa puas serta kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan. Hal demikian penting karena kegiatan usaha dibidang keuangan atau pembiayaan pada hakikatnya sangat pada adanya kepercayaan terhadap masyarakat.<sup>5</sup> Kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga Keuangan Syariah juga berawal dari kepuasan nasabah. Dari kepuasan itulah harapan yang diinginkan oleh nasabah bisa tercapai.

Kepuasan nasabah merupakan faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan, dimana nasabah menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung terhadap suatu produk. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang diharapkan oleh pengguna layanan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan akan berdampak positif pada perilaku ataupun niat seseorang dalam

---

<sup>4</sup>Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 15/15/DPNP Perihal Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum

<sup>5</sup>Abdul Ghafur Anshori, *Penerapan Prinsip Syariah: Dalam Lembaga keuangan Lembaga Pembiayaan dan Perusahaan Pembiayaan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2008)

menyikapi pelayanan tersebut.<sup>6</sup> Hal ini dapat dilihat dari fenomena-fenomena yang terjadi di dunia perbankan baik itu perbankan syariah ataupun konvensional.

Perbedaan implementasi *Good Corporate Governance* pada perbankan syariah dan konvensional terletak pada *Sharia Compliance* yaitu kepatuhan pada penerapan prinsip-prinsip syariah. Untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan syariah, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Dalam operasionalnya dengan melaksanakan fatwa-fatwa yang sudah dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Masyarakat awam berpikiran bahwa Bank Syariah sama saja dengan Bank konvensional pada umumnya hanya saja menambahkan label syariah di belakangnya. Maka dari itu kepatuhan pada prinsip syariah sangatlah diperlukan sekali di lembaga keuangan syariah, supaya masyarakat mengerti dan paham akan jati diri sebuah lembaga keuangan syariah. Berdasarkan survei dan penelitian mengenai preferensi masyarakat yang dilakukan oleh Bank Indonesia bekerja sama dengan lembaga penelitian perguruan tinggi ditemukan adanya keraguan masyarakat terhadap kepatuhan syariah oleh Bank Syariah. Komplain yang sering muncul adalah aspek pemenuhan kepatuhan terhadap penerapan prinsip-prinsip syariah *Sharia Compliance*.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Conny Sondakh, *Kualitas Layanan, Citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah tabungan* (studi pada nasabah taplus BNI Cabang Manado), *Riset BisnisManajemen* 3, no. 1 (2016): 20, <http://ejournal.unsrat.ac.id>.

<sup>7</sup>El Junusi, R. (2012). Implementasi Shariah Governance serta Implikasinya terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah. *Al-Tahrir: Jurnal Pemikiran Islam*, 12(1), 87-111. Diakses pada 2 juni 2022

Secara Implisit hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah. Sehingga perlu adanya ketegasan mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip syariah di lembaga keuangan syariah. *Sharia Compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank Syariah adalah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam.<sup>8</sup>

Menurut Solihin yang menjadi pemenuhan prinsip-prinsip syariah antara lain persaudaraan (*ukhuwah*), keadilan (*'adalah*), kemaslahatan (*masalahah*), keseimbangan (*tawazun*), universalisme (*syumuliyah*).<sup>9</sup>

Menurut Dr. Nurul Huda, Ketua Ikatan Ahli Ekonomi Islam Indonesia, menjelaskan bahwa *Sharia Compliance* perbankan syariah belum optimal. Hal ini tentunya berdampak pada kepuasan nasabah lembaga keuangan syariah, dan bisa berakibat nasabah menjadi tidak loyal terhadap lembaga keuangan syariah. Maka dari itu perlu adanya peningkatan mengenai *Sharia Compliance* di lembaga keuangan syariah.

Kepuasan Nasabah merupakan aset sebuah perbankan, karena mempertahankan nasabah lebih sulit dari pada mencari nasabah yang baru. Hal ini dikarenakan seorang nasabah lama yang puas akan mempengaruhi calon nasabah,

---

<sup>8</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan*, (Jakarta:Tazkia Institute, 1999)

<sup>9</sup>Ahmad Ifham Solihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*

sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah dan sebaliknya. Selain itu nasabah yang puas dapat tetap bertahan sehingga bisa terciptanya loyalitas pada perbankan yang dipilih oleh nasabah.

Salah satunya Lembaga Keuangan Syariah ini yang telah menerapkan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* adalah Bank Mega Syariah KC. Palu. Alasan peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KC Palu sehingga dapat mengetahui bagaimana tanggapan nasabah tentang pengaruh *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah.

Berdasarkan latar belakang diatas muncul ketertarikan untuk meneliti dan mengambil topik mengenai penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* adalah Bank Mega Syariah KC. Palu. Karena itu penulis mengambil judul “Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Shariah Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Kc. Palu”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan juga penjelasan yang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *Good Corporate Governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KC. Palu?
2. Bagaimana *Sharia Compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Kc. Palu?

3. Bagaimana pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* bersama-sama secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Kc. Palu?

### **C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

Pada hakikatnya, setiap penelitian mempunyai tujuan yang didasarkan pada rumusan masalah. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

- a. Untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KC. Palu.
- b. Untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh penerapan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KC. Palu.
- c. Untuk mengetahui seberapa signifikan pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KC. Palu.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi penulis, sebagai bahan landasan untuk mewujudkan bahan kajian penelitian dan sebagai persyaratan untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, Kemudian dapat menambah pengetahuan khususnya di dunia perbankan.

- b. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.
- c. Bagi bank, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan yang berarti bagi Bank Mega Syariah KC Palu dalam rangka mempertahankan nasabah yang sudah ada dan menambah jumlah nasabah baru sehingga bisa memperkokoh dan mengembangkan lembaga keuangan syariah.

#### ***D. Garis-garis Besar Isi***

Untuk memperoleh gambaran keseluruhan isi dalam skripsi ini, maka penulis memaparkan garis-garis besarnya sebagai berikut :

1. BAB I : Berisi pembahasan mengenai : Pendahuluan, yang terdiri dari : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah dan Batasan Masalah, Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian, dan Garis-Garis Besar Isi.
2. BAB II : Berisi pembahasan mengenai : Kajian Pustaka, yang terdiri dari : Penelitian Terdahulu, Kajian Teori, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis.
3. BAB III : Berisi Pembahasan mengenai : Metode Penelitian, terdiri dari : Pendekatan dan Disain Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisa Data.
4. BAB IV Hasil Penelitian, pada bagian ini terdiri atas deskripsi hasil penelitian, pembahasan hasil penelitian.

5. BAB V Penutup, pada bagian ini terdiri atas kesimpulan dan implikasi penelitian.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan telah diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Penelitian tersebut dapat dijadikan referensi sebagai perbandingan antara penelitian yang sekarang dengan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian saat ini.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Peneliti	Anggy Ferryta Permata Andayani (2016) <sup>1</sup>
Judul Penelitian	Pengaruh Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> dan <i>Sharia Compliance</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut
Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Good Corporate Governancedan</i> dan <i>Sharia Compliance</i> secara bersama-sama berpengaruh signifikan secara statistik pada $\alpha$ 5% terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut
Persamaan	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menggunakan pendekatan kuantitatif</li><li>- Variabel independen (<i>Good Corporate Governance</i> dan <i>Sharia Compliance</i>)</li><li>- Teknik pengumpulan data menggunakan koesioner</li></ul>
Perbedaan	Lokasi penelitian (Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut)
Peneliti	Hana septi kuncaranigsih <sup>2</sup>
Judul Penelitian	Pengaruh <i>Corporate Governance</i> Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kabupaten Sleman Yogyakarta

<sup>1</sup>Anggy Ferryta Permata Andayani, "Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut", Skripsi (Tulungagung, IAIN Tulungagung, 2016).

<sup>2</sup>Hana septi kuncaranigsih, "Pengaruh *Corporate Governance* Terhadap Kepuasan Muzakki pada Badan Amil Zakat (BAZNAS) Kabupaten Sleman Yogyakarta", (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2014).

Hasil penelitian	Hasil Penelitian dan pembahsan, menunjukkan koefisien determinasi dan regresi linear sederhana menghasilkan pengaruh secara positif dan signifikan ( $H_a$ diterima dan $H_0$ ditolak), dengan pengaruh yang diberikan sebesar 16,3%.
Persamaan	- Menggunakan pendekatan kuantitatif - Variabel independen ( <i>Good Corporate Governance</i> ) - Teknik pengumpulan data menggunakan koesioner
Perbedaan	Lokasi penelitian Variable dependen (kepuasan <i>muzakki</i> )
Peneliti	Siti Murni Mulyati <sup>1</sup>
Judul Penelitian	Pengaruh Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan
Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini kurang sesuai dengan teori yang ada bahwa semakin besar kepemikiran oleh institusi keuangan maka akan semakin besar kekuatan suara dan dorongan institusi keuangan untuk mengawasi manajemen dan akibatnya akan memberikan dorongan yang lebih besar untuk mengoptimalkan nilai perusahaan sehingga kinerja keuangan perusahaan juga akan meningkat.
Persamaan	Variabel independen ( <i>Good Corporate Governance</i> )
Perbedaan	Lokasi penelitian Variable dependen (kinerja Keuangan Perusahaan)

## B. Kajian Teori

### 1. Good Corporate Governance

*Governance* yang terjemahannya adalah pengaturan yang dalam konteks *good corporate governance* ada yang menyebut data pamong. *Corporate governance* dapat didefinisikan sebagai suatu proses dan struktur yang digunakan oleh organ perusahaan (pemegang saham, Pemilik modal, komisaris atau dewan pengawas, direksi) untuk meningkatkan usaha akuntabilitas perusahaan dengan

---

<sup>1</sup>Siti Murni Mulyati, Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan. skripsi tidak diterbitkan, (Semarang: Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, 2011)

tetap memperhatikan kepentingan *stakeholders* lainnya, berlandaskan peraturan perundang-undangan dan nilai-nilai etika.<sup>2</sup>

*Good corporate governance* menurut *forum for corporate governance in indonesia/FCGI* adalah: “seperangkat aturan yang mengatur hubungan antara pemegang, pengurus (pengelola) perusahaan, pihak direktur, pemerintah, karyawan, serta pemegang kepentingan internal dan eksternal lainnya yang berkaitan dengan hak-hak dan kewajiban mereka atau dengan kata lain suatu system yang mengendalikan perusahaan. Dengan tujuan untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan”.<sup>3</sup>

*Organization for economic cooperation and development (OECD)* mendefinisikan *corporate governance* sebagai struktur yang olehnya pemegang saham, komisaris dan manajer menyusun tujuan-tujuan perusahaan dan sarana untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut untuk mengawasi kinerja.

*Good corporate governance* tidak lain adalah permasalahan mengenai proses pengelolaan perusahaan secara konseptual menyangkut diaplikasikannya prinsip-prinsip *fairness, transparency, accountability, dan responsibility*, terutama ditujukan kepada perusahaan-perusahaan publik, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), perusahaan-perusahaan yang menggunakan dana publik dan ikut dalam pengelolaan dana public.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup>Adrian Sutedi, *Good Corporate Governance*

<sup>3</sup>M. arief Effendi, *The power of,*

<sup>4</sup>Siswanto Sutojo dan E. John Aldridge, *Good Corporate Governance Tata Kelola Perusahaan yang Sehat*, (Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2005)

Stjin Claessens menyatakan bahwa, pengertian tentang *corporation governance* dapat dimasukkan dalam dua kategori, yaitu:<sup>5</sup>

- a. Kategori pertama, lebih condong pada serangkaian pola perilaku perusahaan yang diukur melalui kinerja, pertumbuhan, struktur pembiayaan, perilaku terhadap para *stakeholder*.
- b. Kategori kedua, lebih melihat pada kerangka secara normative, yaitu segala ketentuan hukum baik yang berasal dari system hukum, system peradilan, pasar keuangan, dan sebagainya yang mempengaruhi perilaku perusahaan.

#### 1) Sejarah Pedoman *Good Corporate Governance* di Indonesia

Sejak pedoman umum *Good Corporate Governance* di Indonesia dikeluarkan pertama kali oleh KNKCG pada tahun 1999, Pemerintah bersama *stakeholder* terkait berkesinambungan membahas pedoman umum *Good Corporate Governance* sektor perbankan dan sektor perasuransian. Seiring dengan itu, telah terjadi perubahan-perubahan yang mendasar, baik di dalam negeri maupun di luar negeri.<sup>6</sup>

Tak dipungkiri, perubahan yang dimaksud adalah krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1997-1999 di Indonesia. Krisis ini berkembang menjadi krisis multidimensi yang berkepanjangan. Krisis berkepanjangan ini merupakan dampak lanjutan akibat dari banyaknya perusahaan yang belum menerapkan *Good Corporate Governance* secara konsisten, khususnya belum

---

<sup>5</sup>Indra Surya dan Ivan Yustiavandana, *Penerapan Good Corporate Governance Mengesampingkan Hak-hak Istimewa demi Kelangsungan Usaha*, (Jakarta: Kencana, 2006) Edisi Pertama, Cet. Ke-2

<sup>6</sup>Naftalia Inge, *pedoman umum good corporate governance di indonesia*, 2021 dalam <https://www.soocadesign.com/blog/mengenal-pedoman-gcg-indonesia/>. Pada 26 Desember 2021

diterapkannya etika bisnis. Pada bulan November 2004, KNKCG diganti menjadi Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKKG) berdasarkan Keputusan Menko Bidang Perekonomian Nomor:KEP/49/M.EKON/11/2004 yang terdiri atas Sub-Komite Publik dan Sub-Komite Korporasi.

## 2) Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*

Dalam pedoman *Good Corporate Governance* Perbankan Indonesia yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan *Good Corporate Governance* disebutkan bahwa *Good Corporate Governance* mengandung lima prinsip utama yaitu:

- a) Akuntabilitas (*accountability*) berarti tuntutan agar manajemen perusahaan memiliki kemampuan *answerability*, yaitu kemampuan untuk merespons pertanyaan *stakeholders* atas berbagai *corporate action* yang mereka lakukan.
- b) Keterbukaan (*transparency*) adalah ketersediaan informasi yang akurat, relevan dan mudah dimengerti yang diperoleh secara *low-cost* sehingga *stakeholders* dapat mengambil keputusan secara tepat.
- c) Tanggung jawab (*responsibility*) yakni memastikan bahwa bank dikelola secara hati-hati sesuai dengan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk menetapkan manajemen risiko dan pengendalian yang sesuai.
- d) Independensi (*independency*) adalah bertindak hanya untuk kepentingan bank dan tidak dipengaruhi aktivitas yang mengarah pada timbulnya *conflict of interest*.

e) Kewajaran (*fairness*) yaitu menjamin perlindungan hak-hak para pemegang saham, manajemen, dan karyawan bank, nasabah serta *stakeholders* lainnya.

DPS yang mengawasi pengelolaan bank syariah juga diyakini sebagai satu faktor yang membuat *Corporate Governance* pada bank syariah lebih baik (Antonio).<sup>7</sup> Peran DPS dalam implementasi prinsip-prinsip *good corporate governance* di bank syariah adalah:

- a) Memberikan pengarahan, pemikiran, saran dan nasehat kepada direksi bank syariah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan aspek syariah,
- b) Mencermati, memeriksa, mengkaji dan menilai implementasi fatwa DSN pada operasional bank syariah,
- c) Melaksanakan tugas pengawasan baik secara aktif maupun secara pasif atas implementasi fatwa DSN pada operasional bank syariah,
- d) Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang bank syariah melalui media-media yang sudah berjalan di masyarakat, seperti khutbah, majelis ta'lim, pengajian-pengajian.

### 3) Peraturan Terkait Penerapan *Good Corporate Governance* Bank Syariah

Penerapan *Good Corporate Governance* telah menjadi kewajiban semua bank umum yang beroperasi di Indonesia. Kewajiban itu ditetapkan melalui peraturan bank Indonesia (PBI) nomor 8/4/PBI/2006 tanggal 30 januari 2006, yang kemudian diubah dengan PBI nomor 8/14/PBI/2006, tanggal 5 oktober

---

<sup>7</sup>Dhaniel Syam, Taufik Najda. “*Analisis Kualitas Penerapan Good Corporate Governance pada Bank Umum Syariah di Indonesia Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Pengembalian dan Risiko Pembiayaan*”. Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang Vol.2 No. 1, 2012

2006. Khusus untuk perbankan syariah kewajiban tersebut bahkan dicatumkan dalam pasal 34 undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan syariah, dan mulai 2010 di atur mengikuti PBI tersendiri.

Peraturan lainnya yang dikeluarkan Bank Indonesia yang berkaitan dengan kebutuhan peningkatan *Good Corporate Governance* ialah PBI nomor 5/8PBI/2003 tanggal 19 Mei 2003 tentang penerapan manajemen risiko bagi bank umum. PBI ini kemudian ditindak lanjuti dengan diterbitkannya Surat Edaran (SE) nomor 5/2/DPNP tanggal 29 september 2003. Melalui PBI dan SE tersebut, BI mewajibkan bank umum untuk menetapkan wewenang dan tanggung jawab yang jelas pada setiap jenjang jabatan yang terkait dengan manajemen risiko. Diatur pula didalamnya mengenai wewenang dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh direksi dan dewan komisaris terkait dengan penerapan manajemen risiko.<sup>8</sup>

Dalam perkembangan terakhir, Bank Indonesia pada 7 desember 2009 telah menerbitkan PBI nomor 11/33/PBI/2009 tentang pelaksanaan GCG bagi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS), yang diberlakukan sejak 1 januari 2010. Dengan demikian sejak waktu tersebut, PBI nomor 8/14/PBI/2006 hanya berlaku bagi bank umum konvensional, sedangkan BUS harus menyesuaikan prinsip, struktur dan mekanisme pelaksanaan *good corporate governance*-nya dengan ketentuan dalam PBI nomor 11/33/PBI/2009.

---

<sup>8</sup>Amiur Nuruddin, Veithzal Rivai, “ *Analisis Penerapan Prinsip-prinsip GCG di Bank BJB syariah pusat. Jl.Tamansari No. 1 Bandung* “Islamic Business and economic Ethic ( Jakarta : Bumi Aksara, 2012 )

Seperti dikemukakan, Undang-undang Perbankan Syariah telah menetapkan *Good Corporate Governance* (GCG) sebagai kewajiban bagi semua Bank Syariah dan UUS. Undang-undang menyebutkan bahwa GCG sebagai tata kelola yang baik yang mencakup prinsip *transparansi*, *akuntabilitas*, *pertanggung jawaban*, *profesional*, dan *kewajaran* dalam menjalankan kegiatan usaha. Undang-undang juga mewajibkan bank yang bersangkutan untuk menyusun prosedur internal mengenai pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut.<sup>9</sup>

Undang-undang Perbankan Syariah tidak menjelaskan pengertian prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* tersebut satu persatu. Ihwal pengertian itu tampaknya termasuk dalam ketentuan yang oleh pembuat undang-undang diserahkan pengaturannya lebih lanjut melalui PBI. Undang-undang sebenarnya hanya mempertegas ketentuan yang sudah ada dalam PBI tahun 2006. Dengan kata lain, prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam Undang-undang Perbankan Syariah adalah sama dengan prinsip-prinsip GCG dalam PBI tahun 2006. Yaitu tarif dalam pengertian bahwa prinsip “*profesional*” dalam UU adalah dimaksudkan sama dengan prinsip “*independensial*” dalam PBI tahun 2006. Hal ini tampak dalam penjelasan Peraturan Bank Indonesia nomor 11/33/PBI/2009 tentang pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) (selanjutnya PBI tahun 2009).

---

<sup>9</sup>Pasal 34 Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dan penjelasannya

#### 4) Tujuan Pelaksanaan *Good Corporate Governance*

Sementara itu tujuan perbankan syariah melaksanakan *Good Corporate Governance* antara lain sebagai berikut:<sup>10</sup>

- a) Mewujudkan tata kelola industri perbankan syariah yang berlandaskan pada transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, professional, dan kewajaran.
- b) Membangun industri perbankan yang sehat dan tangguh.
- c) Memenuhi prinsip syariah, sehingga reputasi industri perbankan syariah tetap terjaga.
- d) Meningkatkan perlindungan seluruh pihak yang memiliki kepentingan secara langsung maupun tidak langsung terhadap kegiatan usaha dan kelangsungan usaha perbankan syariah (*stakeholders*).
- e) Meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundangundangan yang berlaku serta nilai-nilai etika yang berlaku secara umum pada industri perbankan syariah.
- f) Dalam rangka melakukan check and balance di antara kelembagaan perbankan syariah.
- g) Dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas pelaksanaan *Good Corporate Governance* melalui *self assessment* secara komprehensif terhadap kecukupan pelaksanaan *Good Corporate Governance*, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang diperlukan.

---

<sup>10</sup>Rachmat Usmadi, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*,

## 5) Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance*

- a) Prinsip *Transparency* (Transparansi) Penyediaan informasi yang memadai, akurat, dan tepat waktu kepada *stakeholders* harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat dikatakan transparan. Pengungkapan yang memadai sangat diperlukan oleh investor dalam kemampuannya untuk membuat keputusan terhadap risiko dan keuntungan dari investasinya. Pengungkapan masalah yang khusus berhubungan dengan kompleksnya organisasi dari konglomerat. Kurangnya pernyataan keuangan yang menyeluruh menyulitkan pihak luar untuk menentukan apakah perusahaan tersebut memiliki utang yang menumpuk dalam tingkat yang mengkhawatirkan. Kurangnya informasi akan membatasi kemampuan investor untuk memperkirakan nilai dan risiko dan penambahan modal. Intinya, perusahaan harus meningkatkan kualitas, kuantitas, dan frekuensi dari pelaporan keuangan. Pengurangan dari kegiatan curang seperti manipulasi laporan, pengakuan pajak yang salah dan penerapan dari prinsip-prinsip pelaporan yang cacat, kesemuanya adalah masalah krusial untuk menyakinkan bahwa penegelola perusahaan dapat dipertahankan. Pelaksanaan menyeluruh dengan syarat-syarat pemeriksaan dan pelaporan yang sesuai hukum akan meningkatkan kejujuran dan pengungkapan.<sup>11</sup>
- b) Prinsip *Accountability* (Akuntabilitas) Perusahaan harus dapat mempertanggung jawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, terukur dan sesuai dengan

---

<sup>11</sup>Adrian Sutedi, *Good Corporate Governance*

kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan. Perusahaan harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, nilai-nilai perusahaan (*corporate values*), dan strategi perusahaan. Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan *Good Corporate Governance*. Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan. Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*). Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan semua karyawan harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati.<sup>12</sup>

- c) Prinsip *Responsibilitas* (Tanggung Jawab) Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai *good corporate citizen*. Organ perusahaan harus berpegang pada

---

<sup>12</sup>KNKG, Pedoman Umum *Good Corporate Governance* Indonesia 2006

prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundangundangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan (*by-laws*). Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial dengan antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai.<sup>13</sup>

- d) Prinsip *Independency* (Independen) Untuk melancarkan pelaksanaan asas *Good Corporate Governance*, perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat diintervensi oleh pihak lain.

Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi oleh pihak manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan tertentu, bebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*) dan dari segala pengaruh atau tekanan, sehingga pengambilan keputusan dapat dilakukan secara obyektif. Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain.<sup>14</sup>

- e) Prinsip *Fairness* (Kewajaran) Dalam melaksanakan kegiatannya, perusahaan harus senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan. Perusahaan harus memberikan kesempatan kepada pemangku

---

<sup>13</sup>*Ibid*

<sup>14</sup>*Ibid*

kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing.

Perusahaan harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan. Perusahaan harus memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan kondisi fisik.<sup>15</sup>

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi, fungsi sosial, mitra nasabah, dan lembaga amanah dalam melaksanakan kegiatan usahanya bank syariah harus menganut prinsip transparansi/keterbukaan (*transparency*), memiliki ukuran kinerja dari semua jajaran bank syariah berdasarkan ukuran-ukuran yang konsisten dengan corporate values, sasaran usaha dan strategi bank sebagai pencerminan akuntabilitas bank (*accountability*), berpegang pada prudential banking practices dan menjamin dilaksanakannya ketentuan yang berlaku sebagai wujud tanggung jawab bank syariah (*responsibility*), objektif dan bebas dari tekanan pihak manapun dalam pengambilan keputusan (*independen*), serta senantiasa memperhatikan kepentingan seluruh stakeholders berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran (*fairnees*).

---

<sup>15</sup>*Ibid*

Muqorobin menyatakan bahwa *Good Corporate Governance* dalam Islam harus mengacu pada prinsip-prinsip berikut:<sup>16</sup>

a. Tauhid

Tauhid merupakan pondasi utama seluruh ajaran islam. Tauhid menjadi dasar seluruh konsep dan seluruh aktifitas umat islam, baik dibidang ekonomi, politik, sosial, maupun budaya. Dalam Al-quran disebutkan bahwa tauhid merupakan filsafat fundamental dari Ekonomi Islam, Sebagaimana firman Allah dalam surat Az Zumar (39) : 38.<sup>17</sup>

وَلَيْنَ سَأَلْتَهُمْ مَنْ خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ لَيَقُولُنَّ اللَّهُ ۗ قُلْ أَفَرَأَيْتُمْ مَا تَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ إِنْ أَرَادَنِيَ اللَّهُ بِضُرٍّ هَلْ هُنَّ كَاشِفَاتُ ضُرِّهِ ۖ أَوْ أَرَادَنِي بِرَحْمَةٍ هَلْ هُنَّ مُمْسِكَتُ رَحْمَتِهِ ۗ قُلْ حَسْبِيَ اللَّهُ ۗ عَلَيْهِ يَتَوَكَّلُ الْمُتَوَكِّلُونَ ۝ ٣٨

Terjemahnya :

*“Dan sungguh, jika engkau tanyakan kepada mereka, “Siapakah yang menciptakan langit dan bumi?” Niscaya mereka menjawab, “Allah.” Katakanlah, “Kalau begitu tahukah kamu tentang apa yang kamu sembah selain Allah, jika Allah hendak mendatangkan bencana kepadaku, apakah mereka mampu menghilangkan bencana itu, atau jika Allah hendak memberi rahmat kepadaku, apakah mereka dapat mencegah rahmat-Nya?” Katakanlah, “Cukuplah Allah bagiku. Kepada-Nyalah orang-orang yang bertawakal berserah diri.”*

Hakikat tauhid juga berarti penyerahan diri yang bulat kepada kehendak Ilahi. Baik menyangkut ibadah maupun Muamalah. sehingga semua aktivitas yang dilakukan adalah dalam rangka menciptakan pola kehidupan yang sesuai kehendak Allah. Apabila seseorang ingin melakukan bisnis, terlebih dahulu ia harus mengetahui dengan baik hukum

<sup>16</sup>Muqorobin Masyudi, Fikih Tata Kelola Organisasi Laba: Sebuah Pengantar (Universitas Muhammadiyah : Purwekerto)

<sup>17</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, 458

agama yang mengatur perdagangan agar iya tidak melakukan aktivitas yang haram dan merugikan masyarakat. Dalam bermuamalah yang harus diperhatikan adalah bagaimana seharusnya menciptakan suasana dan kondisi bermuamalah yang tertuntun oleh nilai-nilai ketuhanan<sup>18</sup>

b. Taqwa dan Ridha

Prinsip atau azas taqwa dan ridha menjadi prinsip utama tegaknya sebuah institusi islam dalam bentuk apapun azas taqwa kepada Allah dan ridhaNya. Tata kelola bisnis dalam islam juga harus ditegakkan di atas fondasi taqwa kepada Allah dan ridha-Nya dalam Al-Qur'an surat At-Taubah (9) : 109<sup>19</sup>

أَفَمَنْ أَسَّسَ بُنْيَانَهُ عَلَىٰ تَقْوَىٰ مِنَ اللَّهِ وَرِضْوَانٍ خَيْرٌ أَمْ مَنْ أَسَّسَ بُنْيَانَهُ عَلَىٰ شَفَا جُرُفٍ هَارٍ فَانْهَارَ بِهِ فِي نَارٍ جَهَنَّمَ وَاللَّهُ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الظَّالِمِينَ ١٠٩

Terjemahnya:

*“Maka apakah orang-orang yang mendirikan bangunan (masjid) atas dasar takwa kepada Allah dan keridaan(-Nya) itu lebih baik, ataukah orang-orang yang mendirikan bangunannya di tepi jurang yang runtuh, lalu (bangunan) itu roboh bersama-sama dengan dia ke dalam neraka Jahanam? Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang zalim”.*

Dalam melakukan suatu bisnis hendaklah atas dasar suka sama suka atau sukarela. tidaklah dibenarkan bahwa suatu perbuatan muamalah, misalnya perdagangan, dilakukan dengan pemaksaan ataupun penipuan. jika hal ini terjadi, dapat membatalkan perbuatan tersebut. prinsip ridha ini menunjukkan keikhlasan dan iktikad baik dari para pihak.

c. Ekuilibirum (keseimbangan dan keadilan)

<sup>18</sup>Aldi Dwi Riski Nasution ”Penerapan Prinsip *Good Corporate Governance*; (Sumatra Utara: Jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,2018)

<sup>19</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, 204

Tawazun atau mizan (keseimbangan) dan al-adel adalah (keadilan) adalah dua buah konsep tentang ekuilibrium dalam Islam. Tawazun lebih banyak digunakan dalam menjelaskan fenomena fisik, sekalipun memiliki implikasi sosial, yang kemudian menjadi wilayah al-adel, adalah atau keadilan sebagai manifestasi Tauhid khususnya dalam konteks sosial kemasyarakatan, termasuk keadilan ekonomi dan bisnis. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Ar-Rahman (55): 7-9<sup>20</sup>

وَالسَّمَاءَ رَفَعَهَا وَوَضَعَ الْمِيزَانَ ۗ  
أَلَّا تَطْغَوْا فِي الْمِيزَانِ ۚ ۸ وَأَقِيمُوا  
الْوِزْنَ بِالْقِسْطِ وَلَا تُخْسِرُوا الْمِيزَانَ ۚ ۹

Terjemahnya:

*“Dan langit telah ditinggikan-Nya dan Dia ciptakan keseimbangan, agar kamu jangan merusak keseimbangan itu, dan tegakkanlah keseimbangan itu dengan adil dan janganlah kamu mengurangi keseimbangan itu”.*

Dalam konteks keadilan (sosial), para pihak yang melakukan perikatan dituntut untuk berlaku benar dalam pengungkapan kehendak dan keadaan, memenuhi perjanjian yang telah mereka buat, dan memenuhi segala kewajibannya.

#### d. Kemaslahatan

Secara umum, mashlahat diartikan sebagai kebaikan (kesejahteraan) dunia dan akhirat. Syari'at juga memandang pentingnya naluri manusia untuk berketurunan. Maka, al-Qur'an mengatur hukum keluarga yang mencakup perintah membangun keluarga di atas landasan

---

<sup>20</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan terjemahnya*, surat Ar-Rahman (55) :7-9, 531

pernikahan yang sah dan ketentuan kriteria pria dan wanita yang sah dinikahi. Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Qashash : 77<sup>21</sup>

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Terjemahnya:

*“Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan”.*

Para ahli ushul fiqh mendefenisikannya sebagai segala sesuatu yang mengandung manfaat, kebaikan dan menghindarkan diri dari mudharat, kerusakan dan mufسادah. Imam al Ghazali menyimpulkan bahwa mashlahat adalah upaya untuk mewujudkan dan memelihara lima kebutuhan dasar, yakni:<sup>22</sup>

- a) Pemeliharaan Agama (*hifdzun-din*)
- b) Pemeliharaan Jiwa (*hifhzun-nafs*)
- c) Pemeliharaan akal (*hifhzul-aql*)
- d) Pemeliharaan Keturunan (*hifzhun-nasl*)
- e) Pemeliharaan Harta dan Benda (*hifhzul-maal*)

<sup>21</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-quran dan terjemahnya*, surat Al-Qasas (28) 77 hal. 390

<sup>22</sup>Aldi Dwi Riski Nasution *”penerapan prinsip Good corporate goernance; (Sumatra Utara: Jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018)*

Kelima tujuan hukum Islam tersebut di dalam kepustakaan disebut *al-maqasid al khamsah* atau *al-maqasid al- shari'ah*. Tujuan hukum Islam tersebut dapat dilihat dari dua segi yakni

- (1) Segi Pembuat Hukum Islam yaitu Allah dan Rasul-Nya
- (2) Segi manusia yang menjadi pelaku dan pelaksana hukum Islam itu

Jika dilihat dari pembuat hukum Islam tujuan hukum Islam itu adalah: Untuk memelihara keperluan hidup manusia yang bersifat primer, sekunder, dan tersier, yang dalam kepustakaan hukum Islam masing-masing disebut dengan istilah daruriyyat, hajjiyat dan tahsniyyat. Kebutuhan primer adalah kebutuhan utama yang harus dilindungi dan dipelihara sebaik-baiknya oleh hukum Islam agar kemaslahatan hidup manusia benar-benar terwujud. Kebutuhan sekunder adalah kebutuhan yang diperluakn untuk mencapai kehidupan primer, seperti kemerdekaan, persamaan, dan sebagainya, yang bersifat menunjang eksistensi kebutuhan primer. Kebutuhan tersier adalah kebutuhan hidup manusia selain yang bersifat primer dan sekunder itu yang perlu diadakan dan dipelihara untuk kebaikan hidup manusia dalam masyarakat, misalnya sandang, pangan, perumahan dan lain-lain.

#### 6) *Good Corporate Governance* dalam Perspektif Islam

*Islamic corporate governance* mempertimbangkan efek dari hukum syariah dan prinsip ekonomi dan keuangan islam pada praktek dan kebijakan, misalnya pada lembaga zakat, pelarangan spekulasi, dan

pengembangan system ekonomi yang didasarkan pada bagi hasil.<sup>23</sup> Tujuan utama Islamic corporate governance dalah muqasid syariah, yang merujuk pada kesejahteraan masyarakat. Terdapat empat prinsip corporate governance yang diambil dari sifat wajib para rasulnya diantaranya :

- a) *Shiddiq* berarti jujur artinya adalah menyampaikan situasi sebenarnya. Orang dengan ciri-ciri tersebut merasa bahwa Allah selalu ada untuk mengawasi perilakunya. Sehingga takut untuk melakukan kebohongan. Kejujuran adalah sifat pilar utama dalam *corporate governance* secara islam.
- b) *Amanah* berarti dapat dipercaya, tidak mengingkari janji dan bertanggung jawab. Kesepakatan yang dicapai akan direalisasikan dan diimplementasikan semaksimal mungkin.
- c) *Tabligh* berarti menyampaikan. Hal ini berarti menyampaikan kebenaran. bila dahulu Rasullulah SAW menyampaikan wahyu Allah Swt, kini umat islam juga memiliki kewajiban untuk menyampaikan kebenaran. Allah Swt memerintahkan untuk menegakkan yang makruf dan mencegah yang munkar dan membuat pilihan pada kedua urusan tersebut.
- d) *Fathanah* berarti cerdas. Penelitian tentang tata kelola perusahaan yang berkaitan dengan kecerdasan atau kemampuan dapat dilihat dari prestasi kerja, pengalaman, pendidikan, masa kerja dan pelatihan yang diikuti. Perusahaan sangat membutuhkan orang yang cerdas sebagai SDM-nya. Dengan kecerdasan yang dimiliki, maka permasalahan perusahaan akan

---

<sup>23</sup>Najmudin, Manajemen Keuangan dan Aktualisasi Syar'iyah Modern (Yogyakarta: ANDI, 2011)

teratasi, dan nilai perusahaan akan meningkat. Pada masa rasul, kecerdasan diperlukan untuk menyampaikan wahyu Allah Swt kepada umatnya, tidak semua umat menerima apa yang diajarkan dan disampaikan rasul karena itulah diperlukan kecerdasan untuk menghadapi kaum tersebut.

7) Penilaian Sendiri Pelaksanaan *Good Corporate Governance*

**Tabel 2.2**

**Penilaian Sendiri (Self Assessment) pelaksanaan Good Corporate Governance Bank Mega Syariah pada Semester I dan II tahun 2018-2020**

<b>Priode Penilaian</b>	<b>Semester I (Tahun 2018)</b>	<b>Semester II (Tahun 2018)</b>
Peringkat penilaian individu	1	1
Definisi Peringkat	Mencerminkan manajemen bank telah melakukan penerapan <i>Good Corporate Governance</i> yang secara umum <b>Sangat Baik</b> . Hal ini tercermin dari penerapan atas prinsip-prinsip <i>good corporate governance</i> yang sangat memadai. Apabila terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip tersebut maka secara umum kelemahan tersebut tidak signifikan dan dapat segera dilakukan perbaikan oleh manajemen Bank.	Mencerminkan manajemen Bank telah melakukan penerapan <i>Good Corporate Governance</i> yang secara umum <b>sangat baik</b> . Hal ini tercermin dari penerapan atas prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> yang sangat memadai. Apabila terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip tersebut maka secara umum kelemahan tersebut tidak signifikan dan dapat segera dilakukan perbaikan oleh manajemen Bank.
<b>Priode Penilaian</b>	<b>Semester I (Tahun 2019)</b>	<b>Semester II (Tahun 2019)</b>
Peringkat penilaian individu	1	2
Definisi Peringkat	Mencerminkan manajemen bank telah melakukan penerapan <i>Good Corporate</i>	Mencerminkan manajemen Bank telah melakukan penerapan <i>Good Corporate</i>

	<i>governance</i> yang secara umum <b>Sangat Baik</b> . Hal ini tercermin dari penerapan atas prinsip-prinsip <i>good corporate governance</i> yang sangat memadai. Apabila terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip tersebut maka secara umum kelemahan tersebut tidak signifikan dan dapat segera dilakukan perbaikan oleh manajemen Bank.	<i>Governance</i> yang secara umum <b>baik</b> . Hal ini tercermin dari penerapan atas prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> yang sangat memadai. Apabila terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip tersebut maka secara umum kelemahan tersebut tidak signifikan dan dapat diselesaikan dengan tindakan normal oleh manajemen bank.
<b>Priode penilaian</b>	<b>Semester I (Tahun 2020)</b>	<b>Semester II (Tahun 2020)</b>
Peringkat penilaian individu	2	2
Definisi Peringkat	Mencerminkan manajemen bank telah melakukan penerapan <i>Good Corporate Governance</i> yang secara umum <b>Baik</b> . Hal ini tercermin dari penerapan atas prinsip-prinsip <i>good corporate governance</i> yang sangat memadai. Apabila terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip <i>Good Corporate Governance</i> , maka secara umum kelemahan tersebut kurang signifikan dan dapat diselesaikan dengan tindakan normal oleh manajemen bank.	Mencerminkan manajemen Bank telah melakukan penerapan <i>Good Corporate Governance</i> yang secara umum <b>baik</b> . Hal ini tercermin dari penerapan atas prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> yang sangat memadai. Apabila terdapat kelemahan dalam penerapan prinsip <i>Good Corporate Governance</i> , maka secara umum kelemahan tersebut tidak signifikan dan dapat diselesaikan dengan tindakan normal oleh manajemen bank.

Sumber penelitian : Situs resmi Bank Mega Syariah<sup>24</sup>

#### 8) Kesesuaian Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* dengan Syariah

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia nomor 11/33/PBI/2009, pelaksanaan *Good Corporate Governance* di Bank Syariah berdasarkan

<sup>24</sup>Laporan Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) PT. Bank Mega Syariah 2018-2020

prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, profesional, dan kewajaran. Berikut ini akan disebutkan beberapa ayat Al-Qur'an yang mempunyai kesesuaian dengan prinsip-prinsip prinsip *Good Corporate Governance* tersebut.

- a) Kesesuaian prinsip transparansi dengan Al-Qur'an Surat An-Nahl ayat 116 yang berbunyi:<sup>25</sup>

وَلَا تَقُولُوا لِمَا تَصِفُ أَلْسِنَتُكُمُ الْكَذِبَ هَذَا حَلَالٌ وَهَذَا حَرَامٌ لِّتَقْتَرُوا عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ  
إِنَّ الَّذِينَ يَفْتَرُونَ عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ لَا يُفْلِحُونَ ۝ ١١٦

Terjemahnya:

*Dan janganlah kamu mengatakan terhadap apa yang disebut-sebut oleh lidahmu secara dusta "Ini halal dan ini haram," untuk mengada-adakan kebohongan terhadap Allah. Sesungguhnya orang yang mengada-adakan kebohongan terhadap Allah tidak akan beruntung.*

- b) Kesesuaian prinsip akuntabilitas dengan Al-Qur'an Surat Al-Isra ayat 84 yang berbunyi:<sup>26</sup>

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۖ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ۚ ٨٤

Terjemahnya:

*Katakanlah (Muhammad), "Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing." Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.*

- c) Kesesuaian prinsip profesional dengan Al-Qur'an Surat Al-Qashash ayat 26 yang berbunyi:<sup>27</sup>

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ ۚ ٢

<sup>25</sup> Kementrian Agama RI tejemahan *Al-Quran* surah an-nahl : 116 hal 277

<sup>26</sup> Kementrian Agama RI tejemahan *Al-Quran* Surah Al-Israa :84 hal 290

<sup>27</sup> Kementrian Agama RI tejemahan *Al-Quran* Surah Al-Qasas :26 hal 388

Terjemahnya:

*Dan salah seorang dari kedua (perempuan) itu berkata, “Wahai ayahku! Jadikanlah dia sebagai pekerja (pada kita), sesungguhnya orang yang paling baik yang engkau ambil sebagai pekerja (pada kita) ialah orang yang kuat dan dapat dipercaya.*

- d) Kesesuaian prinsip pertanggungjawaban dengan Al-Qur’an Surat Az-Zukhruf ayat 19 yang berbunyi:<sup>28</sup>

وَجَعَلُوا الْمَلَائِكَةَ الَّذِينَ هُمْ عِبْدُ الرَّحْمَنِ إِنَّا تَأْتِيهِمْ آسَافُودَا خَلَقَهُمْ سَتُكْتَبُ شَهَادَتُهُمْ  
وَيُسْأَلُونَ ١٩

Terjemahnya:

*Dan mereka menjadikan malaikat-malaikat hamba-hamba (Allah) Yang Maha Pengasih itu sebagai jenis perempuan. Apakah mereka menyaksikan penciptaan (malaikat-malaikat itu)? Kelak akan dituliskan kesaksian mereka dan akan dimintakan pertanggung jawaban.*

- e) Kesesuaian prinsip kewajaran dengan Al-Qur’an Surat An-Nahl ayat 90 yang berbunyi:<sup>29</sup>

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِي ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ٩٠ ﴾

Terjemahnya:

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

## 2. Sharia Compliance/ Kepatuhan Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah

<sup>28</sup> Kementrian agama RI tejemahan *Al-Quran* Surat Az-Zukhruf : 19 hal 490

<sup>29</sup> Kementrian agama RI tejemahan *Al-Quran* Surat An-Nahl :90 hal 277

a. Definisi *Sharia Compliance*

*Sharia Compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank syariah adalah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuanketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam.<sup>30</sup> Yang dimaksud kepatuhan pada prinsip-prinsip syariah, yakni lembaga keuangan tersebut telah menerapkan prinsip-prinsip syariah.

Penerapan merupakan praktek atau pelaksanaan sedangkan prinsip adalah suatu dasar, azas, kebenaran yang menjadi pokok dasar berfikir.<sup>31</sup> Sementara itu syariah berasal dari kata syara'a yang secara bahasa berarti jalan menuju sumber air, ini dapat pula diartikan sebagai jalan kearah sumber pokok kehidupan. Sedang secara istilah syariah bermakna perundang-undangan yang diturunkan oleh Allah SWT melalui Rasullulah Muhammad SAW untuk seluruh umat manusia baik yang menyangkut masalah ibadah, akhlak, makanan, minuman, pakaian maupun muamlaah (interaksi sesama manusia dalam aspek kehidupan) guna meraih kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *sharia compliance*/kepatuhan penerapan prinsip-prinsip syariah pada perbankan syariah adalah pelaksanaan pedoman-pedoman operasional bisnis sehari-hari dengan berlandaskan nilai-nilai syariah, dalam hal ini yang terkait dengan bisnis perbankan. Perbankan syariah adalah perbankan yang beroperasi sesuai prinsip-

---

<sup>30</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan*

<sup>31</sup>EM Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Edisi Revisi, (Semarang: Difa Publishers, 2008)

prinsip syariah Islam dan bank yang beroperasi mengacu pada ketentuan Al-Qur'an dan Al Hadits.<sup>32</sup>

b. Konsep dasar tentang *shariah compliance*

Bank Umum Syariah sebagai salah satu lembaga keuangan Syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya harus mengacu pada prinsip-prinsip syariah. 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 shari'ah dan unit usaha Syariah.<sup>33</sup>

*Shariah compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank syariah adalah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam. Tuntutan pemenuhan prinsip syariah (*shariah compliance*), bila dirujuk pada sejarah perkembangan bank syariah, alasan pokok dari keberadaan perbankan syariah adalah munculnya kesadaran masyarakat muslim yang ingin

---

<sup>32</sup>Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, 1992)

<sup>33</sup>Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum"

menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Alquran dan Sunnah. Oleh karena itulah jaminan mengenai pemenuhan terhadap syariah (shariah compliance) dari seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah oleh bank syariah merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan usaha bank syariah.<sup>34</sup>

Kepatuhan syariah (Shariah compliance) merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah. Dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia.<sup>35</sup>

Sedangkan menurut Adrian Sutedi, makna kepatuhan syariah secara operasional adalah kepatuhan kepada Fatwa Dewan Shari'ah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan syariah.<sup>36</sup>

Menurut Solihin, transaksi syariah berasaskan pada lima prinsip yakni:<sup>37</sup>

- 1) Prinsip persaudaraan esensinya merupakan nilai universal yang menata interaksi sosial dan harmonisasi kepentingan para pihak untuk kemanfaatan secara umum dengan semangat saling tolong menolong. Transaksi syariah menjunjung nilai kebersamaan dalam memperoleh

---

<sup>34</sup>Rahman El Junusi, Implementasi *Shari'ah Governance* Serta Implikasinya Terhadap Reputasi Dan Kepercayaan Bank syariah. Conference Proceedings: Annual International Conference On Islamic Studies XII

<sup>35</sup>Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum 20 Januari 2022

<sup>36</sup>Adrian Sutedi, *Perbankan Shari'ah, Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2009)

<sup>37</sup>Sholihin, Ahmad Ifham. *Buku pintar ekonomi syariah*. Gramedia Pustaka Utama, 2013.

manfaat (*sharing economics*), sehingga seseorang tidak boleh mendapat keuntungan di atas kerugian orang lain. Ukhuwah dalam transaksi syariah berdasarkan prinsip saling mengenal (*ta'aruf*), saling memahami (*tafahum*), saling menolong (*ta'awun*), saling menjamin (*takaful*), saling bersinergi dan beraliansi (*tahalul*).

- 2) Prinsip keadilan (*'adalah*) esensinya menempatkan sesuatu hanya pada tempatnya dan memberikan sesuatu hanya pada yang berhak serta memperlakukan sesuatu sesuai dengan posisinya. Islam menganggap umat manusia sebagai suatu keluarga. Karena semua anggota keluarga ini mempunyai derajat yang sama dihadapan Allah. Hukum Allah tidak membedakan kaya dan yang miskin, demikian juga tidak membedakan hitam dan putih. Secara sosial, nilai yang membedakan satu dengan yang lain adalah ketaqwaan, ketulusan hati, kemampuan dan pelayanan pada manusia.<sup>38</sup>
- 3) Prinsip kemaslahatan (*maslahah*) esensinya merupakan segala bentuk kebaikan dan manfaat yang berdimensi duniawi dan ukhrawi, material dan spiritual, individual dan kolektif. Kemaslahatan yang diakui harus memenuhi dua unsur yakni kepatuhan syariah (*halal*) serta bermanfaat dan membawa kebaikan (*thayib*) dalam semua aspek secara keseluruhan yang tidak menimbulkan kemudharatan. Transaksi syariah yang dianggap bermaslahat harus memenuhi secara keseluruhan unsur-unsur yang

---

<sup>38</sup>Khadduri, Majid. *Teologi keadilan: perspektif Islam*. Risalah Gusti, 1999.

menjadi tujuan ketetapan syariah (*maqasid syariah*) yaitu berupa pemeliharaan terhadap agama, akal, keturunan, nafs, harta benda.

- 4) Prinsip keseimbangan (*tawazun*) esensinya meliputi keseimbangan aspek material dan spiritual, aspek privat dan publik, sektor keuangan dan sektor riil, bisnis dan sosial, dan keseimbangan aspek pemanfaatan dan pelestarian. Transaksi syariah tidak hanya menekankan pada maksimalisasi keuntungan perusahaan semata untuk kepentingan pemilik. Sehingga manfaat yang didapatkan tidak hanya difokuskan pada pemegang saham saja, akan tetapi pada semua pihak yang dapat merasakan manfaat dari adanya suatu kegiatan ekonomi.
- 5) Prinsip universalisme (*syumuliah*) esensinya dapat dilakukan oleh, dengan, dan untuk semua pihak yang berkepentingan tanpa membedakan suku, agama, ras dan golongan, sesuai dengan semangat kerahmatan semesta. Transaksi syariah terikat dengan nilai-nilai etis meliputi aktivitas sektor keuangan dan sektor riil yang dilakukan secara koheren tanpa dikotomi sehingga keberadaan dan nilai uang mencerminkan cerminan aktivitas investasi dan perdagangan

#### c. Prinsip Prinsip Syariah dalam Lembaga Keuangan Syariah

Dalam hukum positif di Indonesia sudah ada regulasi yang mengatur bahwa perbankan syariah wajib menjalankan prinsip-prinsip syariah, hal ini tertuang pada UU No. 21 Tahun 2008 Dalam Pasal 1 angka 12 UU No. 21 Tahun 2008 dijelaskan mengenai prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan

dalam penetapan fatwa dibidang syariah. Berdasarkan ketentuan ini, maka apa itu prinsip syariah dan syaratnya berpedoman pada berbagai fatwa yang dikeluarkan oleh Dewan Syariah Nasional- Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) yang terkait dengan perbankan syariah.

Penegasan prinsip-prinsip syariah juga tertuang pada Undang-Undang No 21 tahun 2008 pasal 2 antara lain: Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasakan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Prinsip syariah yang dimaksud adalah sesuai dengan penjelasan pasal 2 UU No 21 tahun 2008 yaitu: kegiatan usaha yang berazaskan prinsip syariah, antara lain, adalah kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur:

- 1) Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas kuantitas, dan waktu penyerahan (fadl), atau dalam transaksi pinjam meminjam yang mempersyaratkan nasabah penerima fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu (nasi'ah)
- 2) Maisir, yaitu transaksi yang digantungkan kepada suatu keadaan yang tidak pasti dan bersifat untung-untungan
- 3) Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas, tidak dimiliki, tidak diketahui keberadaannya, atau tidak dapat diserahkan pada saat transaksi dilakukan kecuali diatur dalam syariah.
- 4) Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syariah.

- 5) Zalim, yaitu transaksi yang menimbulkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

Yang dimaksud dengan “demografi ekonomi” adalah kegiatan ekonomi syariah yang mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan.

Yang dimaksud dengan prinsip kehati-hatian adalah pedoman pengelolaan bank yang wajib dianut guna mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>39</sup>

### **3. Kepuasan Nasabah**

#### **a. Definisi Kepuasan Nasabah**

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan sebuah bank adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank tersebut. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui kepuasan nasabah.

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “satis” yang artinya cukup baik atau memadai dan “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.<sup>40</sup> Kepuasan adalah perasaan senang atau

---

<sup>39</sup>Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008

<sup>40</sup>Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005)

kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.<sup>41</sup> Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya.<sup>42</sup>

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi satu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk atau jasa tersebut.<sup>43</sup>

Kepuasan menurut Engel: Kepuasan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan.<sup>44</sup>

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Kalau kinerja sesuai harapan maka pelanggan puas, jika kinerja melampaui harapan, maka pelanggan akan sangat puas, senang atau bahagia.<sup>45</sup>

---

<sup>41</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks, 2004)

<sup>42</sup> Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013)

<sup>43</sup> Nurfitriyani Nurfitriyani, *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*, Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah, Vol. 2 No. 1 Tahun 2020, diakses pada 20 desember 2021

<sup>44</sup> James F. Engel, et.al, *Perilaku konsumen, alih bahasa FX Budiyanto*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992)

<sup>45</sup> Murti Sunarti, *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002)

Harapan pelanggan diyakini mampu mempengaruhi peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan nasabah. Umumnya faktor-faktor yang menentukan harapan pelanggan meliputi kebutuhan pribadi, pengalaman masa lampau, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan iklan.<sup>46</sup>

Untuk dapat menciptakan kepuasan para pelanggan, manajemen perusahaan harus mengetahui hal-hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan. Dikarenakan dengan terciptanya kepuasan nasabah, dapat meningkatkan hubungan kemitraan antara lembaga keuangan dengan nasabah yang pada akhirnya bisa menciptakan loyalitas nasabah sehingga mampu meningkatkan reputasi lembaga keuangan syariah.

#### b. Cara Memantau Kepuasan Nasabah

Ada 3 metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya (juga pelanggan perusahaan pesaing). Kotler mengemukakan metode untuk mengukur kepuasan nasabah, sebagai berikut :<sup>47</sup>

- 1) Responsiveness/Ketanggapan yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan tersedian untuk melayani pelanggan dengan baik.
- 2) Empaty/Empati yaitu rasa peduli unruk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan serta pengetahuan untuk dihubungi.

---

<sup>46</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 1995

<sup>47</sup>Philip Kotler, Keller, *Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen* (Ed. 13, Jilid 1, Cet. I; Jakarta: Indeks, 2009)

- 3) Sistem keluhan dan saran, Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan sangat perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang jelas digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar dan lain-lain. Tetapi metode ini bersifat pasif (perusahaan hanya menunggu) maka sulit untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan atau tidak puas pelanggan.

Kepuasan nasabah secara umum tergambar pada dua bentuk pelayanan, yaitu:<sup>48</sup>

- 1) Material, meliputi gedung yang megah, lay out ruangan yang tertata rapi, ruangan tunggu yang bersih dan nyaman, ruang toilet yang bersih, ruang mushola yang bersih dan nyaman, penampilan pegawai yang baik, mesin ATM yang selalu online dan rapi, sarana dan prasarana yang lengkap.
- 2) Immaterial, meliputi ramah, sopan, tanggap dan akrab, pelayanan yang hangat, merasa dihormati dan dihargai, merasa senang dan puas.

Cara mengevaluasi kepuasan nasabah Sementara itu menurut Pasuraman dalam Fandy Tjiptono, untuk mengevaluasi jasa yang bersifat intangible, konsumen/nasabah umumnya menggunakan beberapa atribut sebagai berikut:<sup>49</sup>

- a) Bukti langsung (*tangibles*) Kemampuan suatu lembaga dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan

---

<sup>48</sup> Herry Buchory dan Djasmin Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, (2006)

<sup>49</sup>Tjiptono, Fandy. "Strategi pemasaran." (2019).

kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi).

- b) Keandalan (*reability*) Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Dimensi ini menunjukkan kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dan bertanggung jawab sesuai yang dijanjikan dan terpercaya, contohnya ketepatan waktu dan kecepatan dalam melayani nasabah.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*) Keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari konsumen harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen.
- d) Jaminan (*assurance*) Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Serta mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko dan keraguan.
- e) Empati (*Emphaty*) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu lembaga memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan

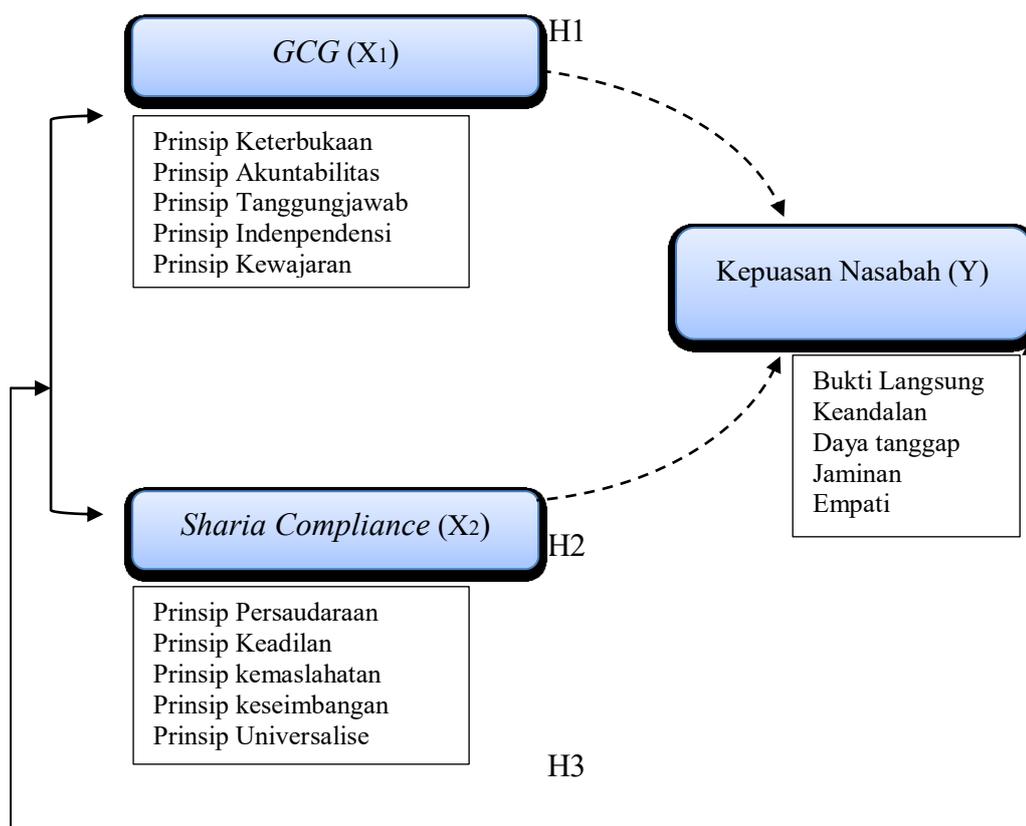
nasabah secara spesifik, komunikasi yang baik. Bentuk perhatian kepada nasabah bermacam-macam sesuai dengan kondisi nasabah dan situasi keadaan yang ada.

### C. Kerangka Pemikiran

Pada kerangka berfikir dijelaskan secara logis hubungan antara variable yang saling berkaitan dalam penelitian. Maka model kerangka berfikir digunakan untuk memudahkan pemahaman konsep yang digunakan, yaitu sebagai berikut

**Gambar 2.2**

#### **Kerangka Pemikiran**



Keterangan :

- : Pengaruh Secara Parsial
- > : Pengaruh Secara Simultan

#### ***D. Hipotesis Penelitian***

Berdasarkan kerangka berfikir diatas, maka hipotesis yang dapat diambil sebagai berikut :

H1 : Diduga *Good Corporate Governances* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KC. Palu

H2 : Diduga *Sharia Compliance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KC. Palu

H3 : Diduga *Good Corporate Governancedan Sharia Compliance* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah KC. Palu

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### ***A. Pendekatan Penelitian***

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini terfokus untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui perolehan data berbentuk angka-angka yang selanjutnya akan dilakukan analisis melalui statistik.<sup>1</sup>

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan metode survey. Dimana metode penelitian ini mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuisioner untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Kegunaan dari pendekatan penelitian kuantitatif yaitu untuk menganalisa pengaruh penerapan good corporate governance dan syariah compliance terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah Kc Palu.<sup>2</sup>

#### ***B. Lokasi Penelitian***

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank Mega Syariah yang bertempat di Jalan Jenderal Sudirman No.15, Besusu Barat, Kecamatan Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah 94111

#### ***C. Populasi dan Sampel Penelitian***

##### **1. Populasi**

---

<sup>1</sup>Rully Indrawan dan Popy Yaniawati, Metode Penelitian (Cet.I, Bandung: PT. Rafika Aditama, 2014)

<sup>2</sup>Dicky Saputra, Manager Operasional Bank Mega Syariah KC Palu. Hasil Wawancara pada Tanggal 6 April 2022

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>1</sup>

Dengan demikian populasi adalah sumber data dalam penelitian yang memiliki wilayah, waktu serta kualitas tertentu. Sehingga dalam penelitian sering dilakukan pemilihan responden atau sumber data yang tidak begitu banyak dari populasi tetapi cukup mewakili.<sup>2</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Mega Syariah KC. Palu yang berjumlah 100 orang.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.<sup>3</sup>

Menurut Sugiharto dan kawan-kawan mendefinisikan sampel yaitu sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya.<sup>4</sup> Teknik Sampling

---

<sup>1</sup>Nanang martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* Eds. Revisi, Cet 3, (Jakarta:Rajawali Pers,2012)

<sup>2</sup>Supardi, *Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis*, (Cet II Yogyakarta:UIN Press, 2005)

<sup>3</sup>Ibid

<sup>4</sup>Sugiharto, Dergibson Siagian, Lasmono Tri Sunaryanto, Denny S. Oetomo, *Teknik Sampling*, (Cet. II; Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2003)

merupakan tehnik dalam mengambil sebuah sampel. Kemudian untuk menentukan besarnya sampel, peneliti menggunakan rumus dengan Metode Slovin.<sup>5</sup>

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Persen kelonggaran yang ditolerir/taraf kesalahan (10%)<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kepuasan 10%, sehingga jumlah sampel yang didapat adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{20.120}{1 + 20.120(0,1)^2} = \frac{20.120}{1 + 20.120(0,01)} \\ &= \frac{20.120}{1 + 201,2} \\ &= \frac{20.120}{202,2} = 99,50 = 100 \end{aligned}$$

Untuk memudahkan penelitian dalam pengolahan data maka peneliti membulatkan sampel dari 99,50 menjadi 100 sampel. Sampel dalam Penelitian ini menggunakan teknik *non probability* sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur

---

<sup>5</sup>Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Cet. I; Jakarta: Rajawali Pers, 2008

<sup>6</sup>Ibid

atau anggota populasi untuk dipilih mengajadi sampel.<sup>7</sup> Dengan cara *accidental sampling*, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>8</sup>

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel adalah karakter yang akan diobservasi dari unit amatan. Variabel dalam penelitian merupakan suatu atribut dari sekelompok objek yang diteliti yang memiliki variasi antara satu objek dengan objek yang lain dalam kelompok tersebut, maka jenis-jenis variabel dalam penelitian dapat dibedakan sebagai berikut:<sup>9</sup>

##### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel "X".<sup>10</sup> Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu: *Good Corporate Governance (X1)*, *Shariah Compliance (X2)*.

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Non Probability sampling* (2017:82)

<sup>8</sup>Sugiyono, *Accidental Sampling* (2016:124)

<sup>9</sup>Sugiharto, Dergibson Siagian, Lasmono Tri Sunaryanto, Denny S. Oetomo, *Teknik Sampling*, (Cet. II ; Jakarta : PT. Gramedia pustaka Utama, 2003)

<sup>10</sup>Nanang martono, *Metode.....*

## 2. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.<sup>11</sup> Variabel terikat (*Dependent Variable*) yang dilambangkan dengan (Y). Variabel terikat (variabel dependen) dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Nasabah (Y).

### E. *Definisi Operasional*

Defenisi operasional variabel penelitian adalah batasan atau spesifikasi dari variabel-variabel penelitian yang secara konkret berhubungan dengan realitas yang akan diukur dan merupakan manifestari dari hal-hal yang akan diamati peneliti berdasarkan sifat yang didefinisikan dan diamati sehingga terbuka untuk diuji kembali oleh peneliti lain. Adapun defenisi operasional variabel yang diteliti adalah:

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

No	Variable	Dimensi	Indicator	Metode
1.	<i>Good Corporate Governance</i> (X1)	Prinsip Keterbukaan ( <i>transparency</i> )	a.Penjelasan tarif biaya transaksi b.Kemudahan akses informasi produk	Skala Likert
		Prinsip Akuntabilitas ( <i>accountability</i> )	a.Pelaksanaan tugas dengan jelas b.Pencatatan tabungan yang tepat.	Skala Likert
		Prinsip Tanggung jawab	a.Melaksanakan CSR (Tanggung Jawab Sosial).	Skala Likert

<sup>11</sup>Sumardi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Cet.I, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2010),

		(responsibility)	b.Bertanggung jawab atas kontrak	
		Prinsip Independensi ( <i>independency</i> )	a.Melindungi rahasia nasabah b.Bersikap objektif dalam mengambil keputusan.	Skala Likert
		Prinsip Kewajaran ( <i>fairnes</i> )	a.Nasabah mendapat perlakuan sama. b.Menerima kritik dan saran.	Skala Likert
2.	Shariah Compliance / Kepatuhan Prinsip Syariah (X2)	Prinsip persaudaraan ( <i>ukhuwah</i> )	a.Nasabah puas dengan sistem nisbah bagi hasil. b.Bank bersifat saling tolong menolong (produk asuransi)	Skala Likert
		Prinsip keadilan ( <i>'adalah</i> )	a.Produk bebas riba. b.Produk yang ditawarkan jelas dan nyata	Skala Likert
		Prinsip kemaslahatan ( <i>maslahah</i> ),	a.Menerima pembayaran Zakat, Infaq, Shadaqah b.Produk dan jasa saling menguntungkan	Skala Likert
		Prinsip keseimbangan ( <i>tawazun</i> )	a.Penyediaan dana kebajikan (Qardh) b.Nasabah bisa tawar menawar nisbah bagi hasil.	Skala Likert
		Prinsip universalisme ( <i>syumuliyah</i> ).	a.Pembiayaan disalurkan ke berbagai sektor halal. b.Pengawasan terhadap usaha nasabah	Skala Likert
3.		Kepuasan Nasabah (Y)	Bukti langsung ( <i>Tangibles</i> )	a.Gedung yang strategis. b.Penampilan pegawai yang rapi.
	Kehandalan ( <i>reability</i> )		a.Pegawai Bank bisa menjelaskan produk Bank dengan jelas. b.Pelayanan tepat waktu.	Skala Likert
	Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )		a.Pelayanan yang cekatan serta sesuai operasional. b.Tanggap dalam menangani keluhan.	Skala Likert
	Jaminan ( <i>assurance</i> )		a.Pegawai yang ramah. b.Merasa nyaman menjadi nasabah Bank.	Skala Likert

		Empati ( <i>Emphaty</i> )	a.Bank tidak memandang status sosial nasabah. b.Pegawai Bank telah menerapkan Senyum Salam Sapa	Skala Likert
--	--	---------------------------	--	--------------

#### ***F. Instrumen Penelitian***

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menangkap data penelitian dan menggali variabel yang diteliti. Sesudah itu barulah dipaparkan prosedur pengembangan instrumen pengumpulan atau pemilihan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian. Dengan cara ini akan terlihat apakah instrumen-instrumen yang digunakan sesuai dengan variabel yang diukur, paling tidak ditinjau dari segi isinya.<sup>12</sup> Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberi definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Butir –butir pernyataan tersebut dituangkan kedalam angket/kuosioner.

Adapun pertanyaan tersebut dibuat dalam bentuk skala likert. Skala likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi dimensi, dari dimensi dijabarkan menjadi indikator, dan dari indikator dijabarkan subindikator yang dapat diukur. Akhirnya sub indikator dapat dijadikan tolak ukur untuk membuat suatu pertanyaan/pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup>Tim Penyusun, Pedoman Penyusunan Skripsi, (Tulungagung, IAIN, 2014)

<sup>13</sup>Ibid

Contoh kategori pertanyaan dengan jawaban dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Sangat tidak setuju</b>	<b>Tidak setuju</b>	<b>Kurang setuju</b>	<b>Setuju</b>	<b>Sangat setuju</b>

Keterangan :

Sangat Setuju (SS)	: Diberi bobot/skor 5
Setuju (S)	: Diberi bobot/skor 4
Kurang Setuju (KS)	: Diberi bobot/skor 3
Tidak Setuju (TS)	: Diberi bobot/skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: Diberi bobot/skor 1

Dari kategori di atas, pernyataan untuk skor 1 untuk jawaban yang sangat tidak setuju, skor 2 untuk jawaban tidak setuju, skor 3 untuk jawaban setuju dan skor 4 untuk jawaban sangat setuju.

### ***G. Teknik Pengumpulan Data***

Pengumpulan dapat dilakukan berbagai sumber dan berbagai cara. Maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Maka teknik pengumpulan dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti (organisasi/perusahaan).<sup>14</sup> Adapun bentuk pengumpulan data primer:

- a. Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.
- b. Dokumentasi, adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, buku harian, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya yang berkaitan dengan obyek penelitian. Dalam hal ini peneliti ingin mendapatkan data kepuasan nasabah dari penerapan *Good Corporate Governance* dan shariah compliance di Bank Mega Syariah kc. Palu.
- c. Wawancara/Interview, adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan responden dengan tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dalam hal ini wawancara ditujukan kepada mahasiswa UIN Datokarama Palu yang sebagai Nasabah Bank Mega Syariah kc. Palu.

#### **H. Teknik Analisis Data**

Tidak analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif, yaitu proses analisis terhadap data-data yang berbentuk angka dengan cara perhitungan secara statistik untuk mengukur variable *Good Corporate Governance* dan *Shariah Copliance*, dengan menggunakan SPSS statistic for

---

<sup>14</sup>Rachmat Trijono, Metodologi Penelitian Kuantitatif (Cet. I; Depok Timur: Papas Sinar Sinanti, 2015)

windows versi 21 sebagai alat ukurnya. Adapun tahapantahapan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

## **1. Uji Instrumen Penelitian**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>15</sup> Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka item dikatakan valid dan sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka item dikatakan tidak valid.  $R$  hitung dicari dengan menggunakan program SPSS, sedangkan  $r$  tabel dicari dengan cara melihat tabel  $r$  dengan ketentuan  $r$  minimal adalah 0,3.

### **b. Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil.<sup>16</sup> Uji dilakukan dengan membandingkan angka cronbach alpha dengan ketentuan nilai cronbach alpha minimal adalah 0,6. Artinya jika nilai cronbach alpha yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan

---

<sup>15</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Administrasi, (Cet. XXIII ;Bandung: ALFABETA, 2011)

<sup>16</sup>Nurdin, N, Indah M, Nurfitriani, Abdul Jalil, "Pengaruh Pelayanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)", *Junal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no 1 (2020)

kuesioner tersebut reliabel, sebaliknya jika cronbach alpha lebih kecil dari 0,6 maka disimpulkan tidak reliable.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Terdapat beberapa asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis regresi. Dengan terpenuhinya asumsi dasar tersebut, maka hasil yang diperoleh lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Penyimpangan tersebut asumsi dasar tersebut dalam regresi dapat menimbulkan masalah, seperti standar kesalahan untuk masing-masing koefisien yang diduga sangat besar, pengaruh masing-masing variabel bebas tidak dapat dideteksi atau variasi dari koefisiennya tidak minim lagi. Asumsi dasar yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data yang berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data.<sup>17</sup> Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun cara untuk mendeteksinya, yaitu dengan analisis grafik.

Analisis grafik merupakan cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi

---

<sup>17</sup> Haryadi Sarjono Dan Winda Julianti, *SPSS Vs Lisrel Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011)

dengan distribusi yang mendekati normal. Dari hasil grafik histogram, didapatkan Analisis grafik merupakan cara untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati normal. Dari hasil grafik histogram, didapatkan garis kurva normal, berarti data yang diteliti berdistribusi normal. Dengan demikian juga dari normal probability plots, menunjukkan berdistribusi normal karena garis (titik-titik) mengikuti garis diagonal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Bertujuan menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar independen. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem Multikolinieritas (multiko). Koefisien korelasi antar variabel independen haruslah lemah (dibawah 0,5). Jika korelasi kuat, maka terjadi problem multiko.

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual atas suatu pengamatan ke pengamatan lainnya.<sup>18</sup> Jika variannya tetap, maka model regresi tersebut berada pada kondisi homoskedastisitas.

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual ( $Y$  prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang

---

<sup>18</sup>Imam Gozali, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21, Edisi Ketujuh (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013)

sudah d-studentized. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (point-point) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Regresi Berganda

Analisis Regresi Berganda, yaitu persamaan regresi dengan menggunakan dua atau lebih variabel independen. Metode analisis regresi berganda dengan rumus sebagai berikut:<sup>19</sup>

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e_i$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = *Good Corporate Governance*

X<sub>2</sub> = *Shariah Compliance*

b<sub>1</sub>-b<sub>3</sub> = Koefisien regresi

b<sub>0</sub> = Konstanta

e<sub>i</sub> = Faktor kesalahan/*error*

Untuk mengetahui serta menentukan arah besarnya koefisien antara variabel bebas dengan variabel terikat, maka digunakanlah teknik bantuan SPSS statistic for windows versi 21.

---

<sup>19</sup>Riduan, Adnun Rusyana dan Enas, *Cara Mudah Belajar SPSS 17.0 dan Aplikasi Statistik Penelitian*, (Cet.III, Bandung ALFABETA, 2013)

#### 4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini diartikan sebagai jawaban sementara terhadap tujuan penelitian yang diturunkan dari kerangka pemikiran yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan alternatif tentang hubungan antara beberapa dua variabel atau lebih. Untuk menguji hipotesis menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Caranya untuk menguji hipotesis menggunakan uji T dan uji F.<sup>20</sup>

##### a. Uji F

Uji F yaitu uji untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu *Good Corporate Governance* (X1) dan *Shariah Compliance* (X2), secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah (Y). Untuk mengetahui variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, dilakukan perbandingan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 0,05. Dalam uji ini digunakan program SPSS 21.0.<sup>21</sup>

##### b. Uji T

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Adapun caranya yaitu dengan melakukan perbandingan antara  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95%,  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $\alpha = 0,05$ ).<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Sujarweni, *Metodologi Penelitian*

<sup>21</sup> Ridwan, *Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti*, (Cet VI Bandung: Alfabeta, 2012)

<sup>22</sup> Hengky Latan, *Aplikasi Analisis Data Statistik Untuk Ilmu Sosial Sains dengan IBM SPSS*, (Cet I Bandung: Alfabeta, 2014)

## 5. Koefisien Determinasi

Menurut Imam Ghozali tujuan koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya adalah:<sup>23</sup> “Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu, nilai yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.”

Analisis koefisien determinasi atau disingkat Kd yang diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd: Koefisien Determinasi

$r^2$ : Koefisien Korelasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Untuk memberi penafsiran akan besar kecilnya suatu mode pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, dapat berpdoman pada ketentuan-ketentuan yang dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut ini :<sup>24</sup>

**Tabel 3.3**  
**Kriteria Koefisien Determinan**

<b>Interval</b>	<b>Tingkat Pengaruh</b>
0% - 19,9%	Sangat Rendah
20% - 39,9%	Rendah
40% - 59,9%	Sedang
60% - 79,9%	Kuat
79,9% -100 %	Sangat Kuat

<sup>23</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Tujuh (Semarang: BPFE Universitas Diponegoro, 2016)

<sup>24</sup>Syofyan Siregar, 216.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Gambaran Umum***

##### **1. Gambaran Umum Bank Mega Syariah**

Riwayat PT Bank Mega Syariah dicatat sejak pendirian PT Bank Umum Tugu (Bank Tugu) pada 14 Juli 1990. Riwayat tersebut bermula dari pengakuisisian Bank Tugu pada 2001. Bank Umum konvensional tersebut diakuisisi CT. Corpora-dahulu bernama Para Group – melalui PT Para Global Investindo dan PT. Para Rekan Investama. Bank Tugu dikonversi menjadi PT Bank Syariah Mega di Indonesia (BSMI) pada 27 Juli 2004 dicatat dalam sejarah perbankan Indonesia sebagai upaya pertama pengkonversian Bank Umum Konvensional menjadi Bank umum Syariah.<sup>1</sup>

Pada tanggal 25 Agustus 2004 BSMI resmi beroperasi. Hampir 3 tahun kemudian, 7 November 2007 pemegang saham memutuskan perubahan bentuk logo BSMI ke-bentuk logo Bank Umum Konvensional dan sejak 2 November 2010 – sekarang, Bank ini berganti nama menjadi PT Bank Mega Syariah. Sejak 16 Oktober 2008 Bank Mega Syariah telah menjadi bank devisa, dengan status tersebut, bank ini dapat melakukan transaksi devisa dan terlibat dalam perdagangan Internasional. Strategi perluasan pasar dan status bank devisa itu akhirnya semakin memantapkan posisi Bank Mega Syariah sebagai salah satu bank umum syariah terbaik di Indonesia.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Dokumentasi Bank Mega Syariah Cabang Palu, Pada 6 April 2022

<sup>2</sup>Ibid.

Selain itu, pada 8 April 2009 Bank Mega Syariah memperoleh izin dari Departemen Agama Republik Indonesia (Depag RI) sebagai bank penerima setoran penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH). Tahun berikutnya 2010 Bank Mega Syariah menjadi bank syariah pertama yang menerapkan aplikasi *switching* BPS BPIH proses transformasi dimulai pada 2011 logo baru diperkenalkan sebagai bagian dari proses transformasi. Dua tahun kemudian, 2013 bank ini memindahkan kantor pusatnya ke-menara mega syariah Jakarta. Pada tahun yang sama masih dalam rangka proses transformasi, visi dan misi Bank Mega Syariah disempurnakan untuk mewujudkan visi “Tumbuh dan sejahtera bersama bangsa“. CT Corpora sebagai pemegang saham mayoritas memiliki komitmen dan tanggung jawab penuh untuk menjadikan Bank Mega Syariah sebagai bank umum syariah terbaik di Industri perbankan syariah nasional.<sup>1</sup>

## **2. Sejarah Bank Mega Syariah KC Palu**

Bank Mega Syariah KC Palu awal mulanya, bernama Bank Mega Mitra Syariah beralamat di Jl. Tanjung Dako No. 24 D tepatnya di pasar Masomba yang merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Mega Syariah. Pada tahun 2010 sampai 2015 UUS Bank Mega Syariah memiliki 5 cabang, 2 cabang di Kota Palu dan 3 cabang lainnya berada di Parigi Moutong, Tojo Una-una dan di Luwuk Banggai. Pada bulan Desember 2018 Unit Usaha Bank Mega Syariah direlokasikan ke Jl.Jendral Sudirman dan beroperasi hingga saat ini.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Ibid.

<sup>2</sup>Dicky Prayuda, wawancara dengan penulis, Bank Mega Syariah Kota Palu, 06 April 2022

### 3. Visi dan Misi

a. Visi

“Tumbuh dan sejahtera bersama bangsa”

b. Misi

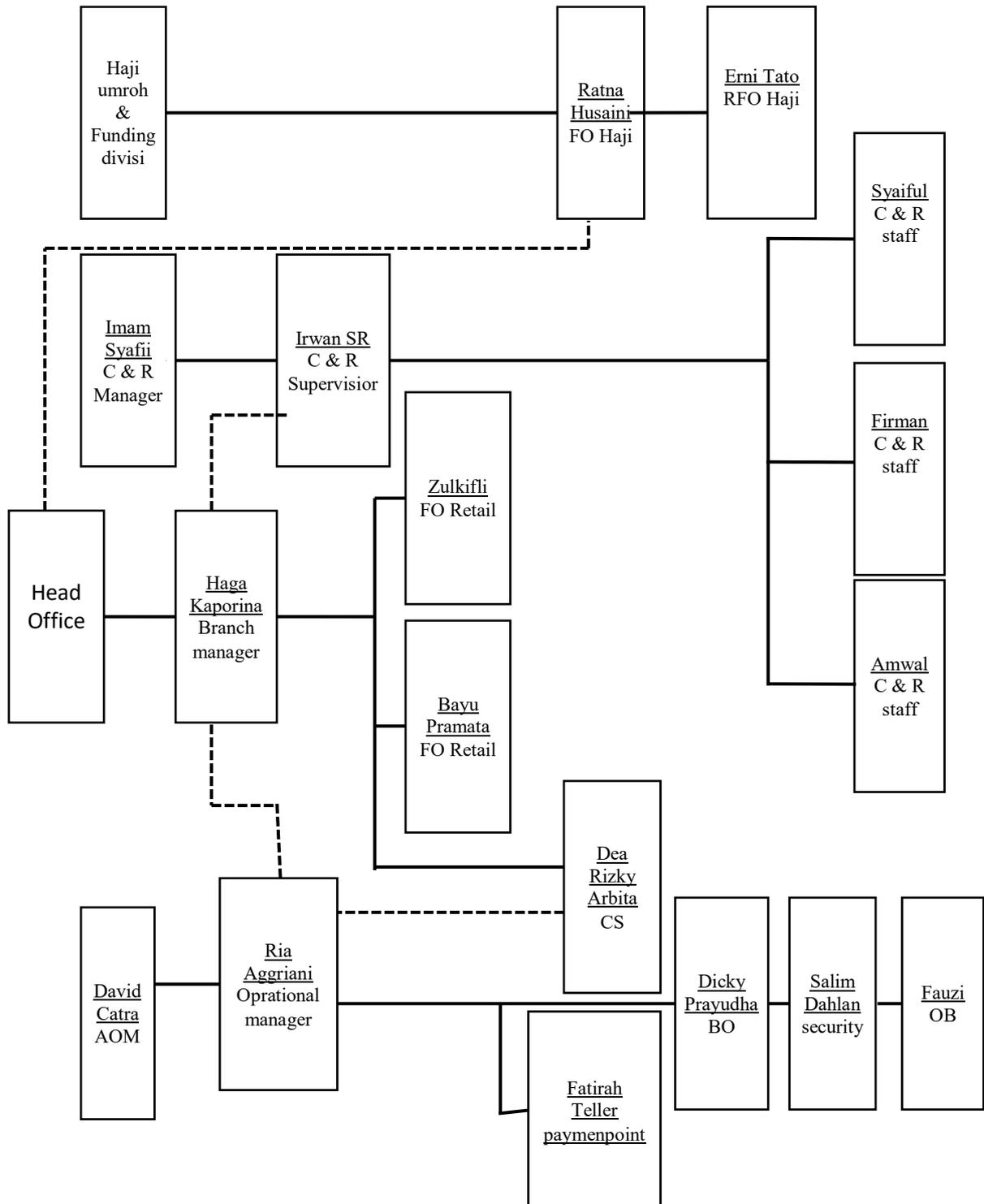
1. Bertekad mengembangkan perekonomian syariah melalui sinergi dan semua pemangku kepentingan.
2. Menebarkan nilai-nilai kebaikan yang islami dan manfaat bersama sebagai wujud komitmen dalam berkarya dan beramal.
3. Senantiasa meningkatkan kecakapan diri dan berinovasi mengembangkan produk serta layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Ibid.

Gambar 4.1

## Struktur Organisasi Bank Mega Syariah Palu



## ***B. Hasil Penelitian***

### **1. Deskripsi Kuesioner dan Sampel Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada nasabah yang ada di Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman Kec. Besusu. Data penelitian ini menggunakan instrument kuesioner yang dibagikan kepada nasabah di Bank Mega Syariah sebagai sampel penelitian. Proses penyebaran kuesioner ini disebar oleh peneliti kepada sampel yang diteliti dengan perincian seperti dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.1**  
**Deskripsi Kuesioner**

<b>Jumlah Sampel</b>	<b>Kuesioner Disebar</b>	<b>Kuesioner Kembali</b>	<b>Kuesioner Diolah</b>	<b>Persentase</b>
100	100 rangkap	100 rangkap	100 rangkap	100%

*Sumber : Hasil penelitian, 2022*

Pada tabel diatas dijelaskan bahwa jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Laki-laki</b>	42	42%
<b>Perempuan</b>	58	58%
<b>Jumlah</b>	100	100%

*Sumber : Hasil penelitian, 2022*

Pada tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa jenis kelamin nasabah Bank Mega Syariah KC Palu yang menjadi responden pada penelitian ini yaitu

responden laki-laki sebanyak 42 orang atau 42% sedangkan responden perempuan sebanyak 58 orang atau 58%.

**Tabel 4.3**  
**Frekuensi Responden Berdasarkan Usia**

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
17-25 Tahun	61	61%
26-35 Tahun	24	24%
> 36	15	15%
Jumlah	100	100%

*Sumber : Hasil Penelitian, 2022*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas nasabah Bank Mega Syariah KC Palu yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah dengan usia 17-25 tahun yang berjumlah 61 orang yang jika dipersentasikan berjumlah 61%. Untuk responden berusia 26-35 tahun yang berjumlah 24 orang yang jika dipersentasikan 24% dan responden yang berusia >36 tahun berjumlah 15 orang yang jika di persentasikan berjumlah 15%.

**Tabel 4.4**  
**Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Mahasiswa	50	50%
ASN	5	5%
PNS	10	10%
Karyawan	8	8%
Wiraswasta	24	24%
Nelayan	2	2%
Petani	1	1%
Total	100	100%

*Sumber : Hasil Penelitian, 2022*

Berdasarkan keterangan tabel 4.4 diatas, dapat detahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa, yaitu sebanyak 50 orang atau dengan persentase 50%, responden dengan pekerjaan sebagai ASN sebanyak 5 orang dengan persentase 5%, responden dengan pekerjaan sebagai PNS 10 orang dengan presentase 10%, responden dengan pekerjaan sebagai karyawan sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, responden dengan pekerjaan sebagai wiraswasta sebanya 24 orang dengan persentase 24%, responden dengan pekerjaan sebagai nelayan 2 orang dengan presentase 2% dan responden dengan pekerjaan sebagai petani 1 orang dengan prentasi 1%.

## **2. Uji Validitas dan Reabilitas**

Dengan menggunakan instrumen yang valid dan realibel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan realibel. Jadi instrumen valid dan realibel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan realibel. Hal ini tida berarti bahwa dengan menggunakan instrumen yang telah teruji validitas dan reabilitasnya, otomatis hasil (data) penelitian menjadi valid dan realibel. Hal ini masih akan dipengaruhi oleh kondisi objek yang diteliti dan kemampuan orang yang digunakan instrumen untuk mengumpulkan data.

Instrumen yang dinyatakan valid dan realibel adalah instrumen yang valid, berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang

seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang realibel berarti bila digunakan untuk mengukur berkali-kali akan menghasilkan data yang sama.

### 1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka butir pernyataan tersebut tidak valid. Syarat minimum untuk memenuhi syarat adalah apabila  $r_{\text{tabel}}$  (nilai kritis) pada *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dan standar uji yang sering dilakukan pada  $\alpha = 10\%$ .

**Table 4.5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Pernyataan	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	Tabel R 0,025	Ket
<b>Good Corporate Governance (X1)</b>	1	0,726	0,1966	Valid
	2	0,771	0,1966	Valid
	3	0,654	0,1966	Valid
	4	0,726	0,1966	Valid
	5	0,618	0,1966	Valid
	6	0,410	0,1966	Valid
	7	0,287	0,1966	Valid
	8	0,351	0,1966	Valid
	9	0,234	0,1966	Valid
	10	0,517	0,1966	Valid
<b>Shariah Compliance (X2)</b>	1	0,304	0,1966	Valid
	2	0,309	0,1966	Valid
	3	0,336	0,1966	Valid

	4	0,334	0,1966	Valid
	5	0,769	0,1966	Valid
	6	0,682	0,1966	Valid
	7	0,706	0,1966	Valid
	8	0,545	0,1966	Valid
	9	0,515	0,1966	Valid
	10	0,580	0,1966	Valid
<b>Kepuasa Nasabah (Y)</b>	1	0,536	0,1966	Valid
	2	0,542	0,1966	Valid
	3	0,395	0,1966	Valid
	4	0,701	0,1966	Valid
	5	0,749	0,1966	Valid
	6	0,584	0,1966	Valid
	7	0,567	0,1966	Valid
	8	0,224	0,1966	Valid
	9	0,607	0,1966	Valid
	10	0,622	0,1966	Valid

*Sumber : Hasil penelitian, 2022*

Pada tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa semua indikator variabel X1,X2 dan Y dinyatakan valid. Karena data dikatakan valid ketika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sedangkan pada penelitian ini didapatkan nilai  $r_{tabel}$  dengan nilai signifikan 10% pada sampel 100 orang ialah 0.1966 jika dibandingkan dengan tiap indikator variabel nilai  $r_{hitung}$  melebihi dari nilai  $r_{tabel}$ .

## 2) Uji Reliabilitas

Setelah instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid, maka selanjutnya perlu dilakukan uji reabilitas dan uji keandalan instrumen penelitian. Pengujian reabilitas dilakukan dengan *internal consistency* atau ketepatan jawaban. Untuk penelitian ini digunakan *Statistic Packaged For Social Sciences (SPSS)* sebagai alternatif pengujian reabilitas untuk mengetahui konsistensi hasil sebuah jawaban tentang tanggapan responden. Untuk pengujian reabilitas penulis menggunakan

SPSS versi 21, yaitu dalam mengukur reabilitas disini menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ), yang mana satu variabel dikatakan realibel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.<sup>4</sup>

**Table 4.6**  
**Hasil Uji Reabilitas**

<b>Variable</b>	<b>Reliability Coeficiens</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Ket</b>
<b>Good Corporate Governance (X1)</b>	10 Item	0,736	Realibel
<b>Shariah Compliance (X2)</b>	10 Item	0,712	Realibel
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	10 Item	0,753	Realibel

*Sumber : Hasil penelitian, 2022*

Dari table 4.6 diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki Cronbach Alpha lebih 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), yaitu artinya yaitu bahwa semua variabel X1,X2 dan Y adalah realibel. Dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian menunjukan nilai konsistensi yang tinggi sehingga dinilai realibel dalam fungsi ukurannya. Berarti instrumen penelitian dalam fungsi ukurannya memiliki reliabilitas yang tinggi untuk menghasilkan konsistensi pengukuran bila digunakan berulang kali dalam mengumpulkan data. Dengan demikian pengolahan data dapat dilanjutkan kejenjang selanjutnya.

### **3. Deskripsi Variabel Penelitian**

Deskripsi frekuensi pada masing-masing variabel penelitian bertujuan untuk mendapatkan gambaran kecenderungan jawaban responden terhadap

---

<sup>4</sup>Ibid

pernyataan yang telah diberikan. Umar (2008: 70) menyatakan untuk menginterpretasikan nilai *mean* dalam frekuensi variabel maka dalam ditunjukkan berdasarkan *skala rikert* yang diurutkan dari bobot sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju (dari skor 1 sampai dengan 5). Frekuensi variabel dapat ditunjukkan pada skala interval sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Skor tertinggi}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Jadi didapatkan skala interval :

1,00 – 1,80 = Sangat tidak setuju

1,81 – 2,60 = Tidak setuju

2,61 – 3,40 = Kurang setuju

3,41 – 4,20 = Setuju

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju

a. Deskripsi jawaban terhadap variabel *Good Corporate Governance* (X1)

Deskripsi tanggapan responden sebanyak 100 orang terhadap item pernyataan keunggulan produk sebanyak 10 pernyataan. Pada tabel dibawah ini dapat dilihat tanggapan responden terhadap setiap item pernyataan mengenai keunggulan produk.

**Tabel 4.7**  
**Distribusi Frekuensi *Good Corporate Governance* (X1)**

Pernyataan	Pilihan					Skor Mean	(rata-rata)
	STS	TS	KS	S	SS		
X1	0	0	21	56	23	402	4.02
X2	0	1	26	52	21	393	3.93
X3	0	0	22	55	23	401	4.01
X4	0	1	23	61	15	390	3.90
X5	0	0	28	50	22	394	3.94
X6	0	0	16	73	11	395	3.95
X7	0	4	11	76	9	390	3.90
X8	0	1	9	79	11	400	4.00
X9	0	2	8	82	8	396	3.96
X10	0	0	33	42	25	392	3.92
Rata-rata						3953	39.53

*Sumber : Hasil penelitian, 2022*

Data tabel 4.7 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel *Good Corporate Governance* yang terdapat dalam kuisioner. Untuk pernyataan pertama atau yang dalam tabel disebut sebagai X1.1, 23 responden memberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 23%, 56 responden menjawab setuju dengan nilai presentase 56% dan 21 responden menjawab kurang setuju nilai presentase 21%. Dalam X1.1 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedua X1.2, 21 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 21%, 52 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 52% 26 responden kurang setuju dengan nilai persentase 26% dan 1 responden menjawab tidak setuju

dengan nilai presentase 1%. Dalam X1.2 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan ketiga X1.3, 23 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai presentase 23%, 55 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 55%, dan 22 responden kurang setuju dengan nilai persentase 22%. Dalam X1.3 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan keempat X1.4, 15 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 15%, 61 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 61%, 23 responden kurang setuju dengan nilai presentase 23%, dan 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 1%. Dalam X1.4 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kelima X1.5, 22 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 22%, 50 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 50% dan 28 responden kurang setuju dengan nilai persentase 28%. Dalam X1.5 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak

setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan keenam X1. 6,11 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 11%, 73 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 73% dan 16 responden kurang setuju dengan nilai persentase 16%. Dalam X1.6 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan ketujuh X1. 7,9 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 9%, 76 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 76%, 11 responden kurang setuju dengan nilai presentase 11%, dan 4 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 4%. Dalam X1.7 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedelapan X1. 8,11 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 11%, 79 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 79%, 9 responden kurang setuju dengan nilai presentase 9%, dan 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 1%. Dalam X1.8 ini tidak terdapat responden yang

memberikan jawaban sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kesembilan X1. 9,25 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 25%, 82 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 82%, 8 responden kurang setuju dengan nilai presentase 8%, dan 2 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 2%. Dalam X1.9 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kesepuluh X1.10, 25 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 25%, 42 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 42% dan 33 responden kurang setuju dengan nilai persentase 33%. Dalam X1.10 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

**Table 4.8**

**Distribusi Frekuensi *Shariah Compliance* (X2)**

Pernyataan	Pilihan					Skor	Mean (Rata-rata)
	STS	TS	N	S	SS		
X2.1	0	0	16	73	11	395	3.95
X2.2	0	0	14	75	11	397	3.97
X2.3	0	0	6	84	10	404	4.04
X2.4	0	0	6	86	8	402	4.02
X2.5	0	0	33	42	25	392	3.92

X2.6	0	0	30	49	21	391	3.91
X2.7	0	0	31	45	24	393	3.93
X2.8	0	0	38	48	14	376	3.76
X2.9	0	1	28	41	30	400	4.00
X2.10	0	1	21	50	28	405	4.05
Rata-rata						3955	39.55

Sumber : Hasil penelitian, 2022

Data tabel 4.8 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel *Shariah Compliance* yang terdapat dalam kuisisioner. Untuk pernyataan pertama X2. 1, 11 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 11%, 73 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 73% dan 16 responden kurang setuju dengan nilai persentase 16%. Dalam X2.1 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedua X2.2, 11 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 11%, 75 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 75% dan 14 responden kurang setuju dengan nilai persentase 14%. Dalam X2.2 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan ketiga X2.3, 10 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 10%,84 responden

menjawab setuju dengan nilai persentase 84% dan 6 responden kurang setuju dengan nilai persentase 6%. Dalam X2.3 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan ke empat X2. 4,8 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 8%, 86 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 86% dan 6 responden kurang setuju dengan nilai persentase 6%. Dalam X2.4 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kelima X2.5, 25 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 25%,42 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 42% dan 33 responden kurang setuju dengan nilai persentase 33%. Dalam X2.4 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan keenam X2.6, 21 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 21%,49 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 49% dan 30 responden kurang

setuju dengan nilai persentase 30%. Dalam X2.6 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan ketujuh X2. 7,24 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 24%,45 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 45% dan 31 responden kurang setuju dengan nilai persentase 31%. Dalam X2.7 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedelapan X2. 8,14 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 14%, 48responden menjawab setuju dengan nilai persentase 48% dan 38 responden kurang setuju dengan nilai persentase 38%. Dalam X2.8 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan keempat X2. 9,30 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 30%, 41 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 41%, 28 responden kurang setuju dengan nilai presentase 28%, dan 1 responden menjawab tidak setuju

dengan nilai presentase 1%. Dalam X2.9 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan keempat X2. 10,28 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 28%, 50 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 50%, 21 responden kurang setuju dengan nilai presentase 21%, dan 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 1%. Dalam X2.10 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

**Table 4.9**

**Distribusi Frekuensi Kepuasan Nasabah (Y)**

Pernyataan	Pilihan					Skor	Mean (Rata-rata)
	STS	TS	N	S	SS		
Y1	0	0	16	73	11	400	4.00
Y2	0	0	14	75	11	405	4.05
Y3	0	0	6	84	10	407	4.07
Y4	0	0	6	86	8	402	4.02
Y5	0	0	33	42	25	393	3.93
Y6	0	0	30	49	21	401	4.01
Y7	0	0	31	45	24	390	3.90
Y8	0	0	38	48	14	395	3.95
Y9	0	1	28	41	30	396	3.96
Y10	0	1	21	50	28	391	3.91
Rata-rata						3980	39.80

*Sumber : Hasil penelitian, 2022*

Data tabel 4.8 diatas menunjukkan tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel Kepuasan Nasabah yang terdapat dalam

kuisisioner. Untuk pernyataan pertama Y1, 11 responden yang memberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 11%, 73 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 73% dan 16 responden kurang setuju dengan nilai persentase 16%. Dalam Y1 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedelapan Y2, 11 responden yang memberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 11%, 75 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 75% dan 14 responden kurang setuju dengan nilai persentase 14%. Dalam Y2 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedelapan Y3, 10 responden yang memberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 10%, 84 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 84% dan 6 responden kurang setuju dengan nilai persentase 6%. Dalam Y3 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedelapan Y4, 8 responden yang memberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 8%, 86 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 86% dan 6 responden kurang setuju dengan nilai persentase 6%. Dalam Y4 ini tidak terdapat responden

yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedelapan Y5, 25 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 25%, 42 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 42% dan 33 responden kurang setuju dengan nilai persentase 33%. Dalam Y5 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedelapan Y6, 21 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 21%, 49 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 49% dan 30 responden kurang setuju dengan nilai persentase 30%. Dalam Y6 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedelapan Y7, 24 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 24%, 45 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 45% dan 31 responden kurang setuju dengan nilai persentase 31%. Dalam Y7 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan kedelapan Y8, 14 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 14%, 48 responden

menjawab setuju dengan nilai persentase 48% dan 38 responden kurang setuju dengan nilai persentase 38%. Dalam Y8 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan keempat Y9, 30 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 30%, 41 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 41%, 28 responden kurang setuju dengan nilai presentase 28%, dan 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 1%. Dalam Y9 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

Pada pernyataan keempat Y10, 28 responden yang meberikan jawaban sangat setuju dengan nilai persentase 28%, 50 responden menjawab setuju dengan nilai persentase 50%, 21 responden kurang setuju dengan nilai presentase 21%, dan 1 responden menjawab tidak setuju dengan nilai presentase 1%. Dalam Y10 ini tidak terdapat responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa total N 100 responden.

#### **4. Uji Asumsi Klasik**

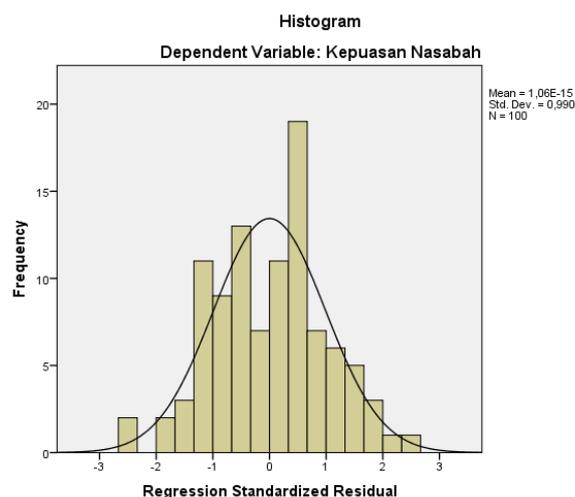
Sebelum metode regresi digunakan dalam pengujian hipotesis, terlebih dahulu model tersebut akan diuji apakah memenuhi asumsi klasik atau tidak. Asumsi klasik yang dimaksudkan untuk mengetahui apakah koefisien regresi

yang didapatkan apakah shahih (benar atau dapat diterima), serta menghindari kemungkinan adanya penyelenggaraan asumsi klasik yang merupakan asumsi dasar dalam metode analisis. Dengan demikian dapat diharapkan pengambilan keputusan hasil uji statistik mendekati nilai estimasi yang sebenarnya.

a. Uji Normalitas

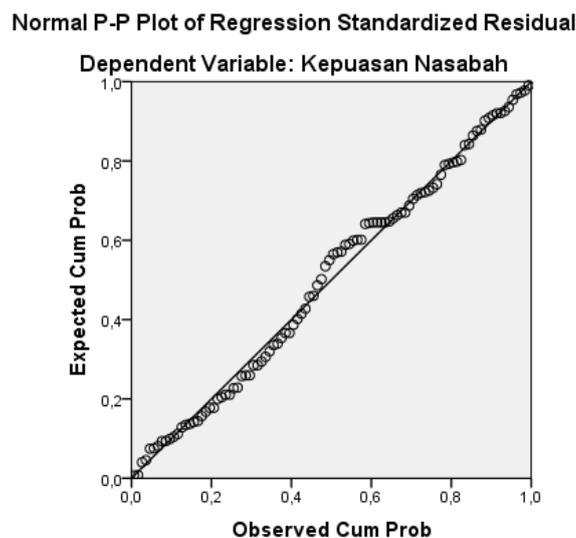
Uji normalitas digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi normal. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal data grafik. Jika data (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka menunjukkan pola distribusi normal yang mengindikasikan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Berikut hasil uji normalitas dengan menggunakan SPSS :

**Gambar 4.2**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas (Histogram)**



Berdasarkan tampilan grafik histogram dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal (tidak terjadi kemiringan), selain dengan melihat histogram tersebut, normalitas data dapat pula dilakukan dengan melihat *probability plot* (p-plot), dimana normalitas data dapat dideteksi dengan cara melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi grafik p-plot.

**Gambar 4.3**  
**HAsil Uji Asumsi Klasik Normalitas (P-Plot)**



Berdasarkan grafik tersebut, terlihat titik menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Maka model regresi layak dipakai jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dengan melihat tampilan garis histogram maupun grafis *probability plot* dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang

normal menceng kekiri maupun kekanan. Sedangkan pada grafik probability plot menunjukkan data mendeteksi distribusi, dimana data yang menyebar disekitaran garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dari hasil yang terlihat dari kedua model grafik ini, perlu dilakukan pengujian normalitas dengan statistik.

b. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui antara variabel bebas tidak memiliki hubungan linear atau tidak berkorelasi satu sama lain dalam model regresi, maka dilakukan suatu pendeteksian dengan menguji gejala multikolinearitas, asumsi multikolinearitas menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas. Pada penelitian ini digunakan digunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan sebagai indikator ada dan tidaknya multikolinearitas diantara variabel bebas.

Pada tabel berikut ini, dapat dilihat bahwa uji multikolinearitas yang menunjukkan nilai VIF dan Tolerance untuk masing-masing variabel independen.

**Table 4.10**  
**Uji Multikolinearitas**

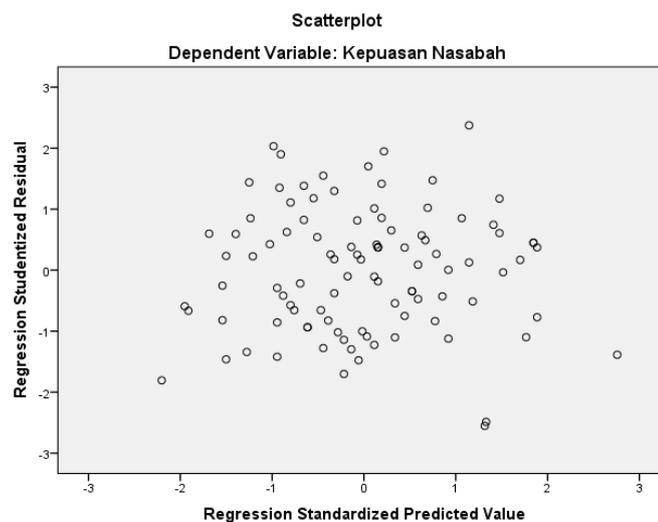
Model	Collinearity Statistics		Ket
	Tolerance	VIF	
Kualitas Produk	0,683	1,463	Bebas
Kualitas Pelayanan	0,683	1,463	Bebas

Sumber : Data Output SPSS

Berdasarkan tabel diatas, dari hasil uji *Variance Inflation Factor* (VIF) pada hasil output SPSS tabel *coefficient*, masing-masing variabel

independen memiliki  $VIF < 10$ . Maka dapat dinyatakan model regresi linear berganda tidak dapat multikolinearitas antara variabel dependen dengan variabel independen.

**Gambar 4.4**  
**Uji Heterokedastisitas**



Berdasarkan gambar grafik *scatterplot* diatas terlihat bahwa titik-titik atau poin-poin diatas menyebar dan tidak membentuk suatu garis atau bentuk. Berarti tidak terdapat heterokedastisitas dalam model ini, dengan kata lain semua variabel independen yang terdapat dalam model ini memiliki sebaran varian yang sama atau homogeny. Bentuk regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas.

## 5. Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan olah data menggunakan *SPSS 21 For Windows* diperoleh hasil analisis regresi berganda sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Persamaan Regresi Linear Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<b>1 (Constant)</b>	-5,602	2,384	-	-2,350	,021
<b>Good Corporate Governance</b>	,644	,064	,568	10.125	,000
<b>Shariah Compliance</b>	,505	,065	,436	7,770	,000

a. Dependen Variabel : Kepuasan Nasabah

Pada *output* ini dikemukakan nilai koefisien dari persamaan regresi. Dalam kasus ini, persamaan regresi berganda yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = -5,602 + 0,644X_1 + 0,505X_2$$

Persamaan regresi linear berganda pada tabel diatas menunjukkan bahwa kedua variabel independen (*Good Corporate Governance* dan *Shariah Compliance*) memiliki arah positif terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Hasil perhitungan diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) sebesar -5,206 ini menunjukkan jika variabel independen yaitu *good corporate governance* (X1), *shariah compliance* (X2) pada kepuasan nasabah sama dengan nol (0), maka kepuasan

nasabah pada bank mega syariah kc. Palu -5,206 data hal-hal lain konstan.

- b. Nilai koefisien regresi *good corporate governance* (X1) sebesar 0,644 dan bernilai positif maka ini menunjukkan bahwa apa bilang *good corporate governance* mengalami peningkatan sebesar satu-satuan, maka kepuasan nasabah (Y) pada bank mega syariah Kc. Palu akan meningkat sebesar 0.644 satuan dengan asumsi hal-hal lain yang bersifat konstan.
- c. Nilai koefisien regresi *shariah compliance* (X2) sebesar 0,505 dan bernilai positif maka ini menunjukkan *shariah compliance* mempunyai hubungan yang searah. Maka kepuasan nasabah (Y) pada bank mega syariah kc. Palu meningkat sebesar 0,505 dengan asumsi hal-hal lain konstan.
- d. Hal ini mengandung arti bahwa jika variabel *shariah compliance* (X2) baik, kepuasan nasabah (Y) akan semakin meningkat sebesar 0.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa apabila *good corporate governance* dan *shariah compliance* ditingkatkan maka tingkat kepuasan nasabah pada bank mega syariah kc. Palu akan mengalami peningkatan.

## 6. Hasil Uji Hipotesis

### a. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk menguji apakah variabel independen (X) benar-benar memberikan kontribusi terhadap variabel (Y). Dalam

pengujian ini ingin diketahui apakah variabel independen (X) secara bersama-sama memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

**Table 4.12**  
**Hasil Uji Simultan (Uji F)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1193,375	2	596,688	183,961	,000 <sup>b</sup>
Residual	314,625	97	3,244	-	-
Total	1508,000	99	-	-	-

- a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah
- b. Predictors: (Constant), Shariah Compliance , Good Corporate Governance

Berdasarkan hasil uji INOVA (*Analysis of Varians*) atau F test diketahui nilai signifikan untuk pengaruh keunggulan produk dan penerapan nilai islam secara simultan terhadap kepuasan nasabah  $0,000 < 0,005$  dan nilai  $F_{hitung} 183,961 > F_{tabel} 2,70$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti variabel *good corporate governanve* (X1) dan *shariah compliance* (X2) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah (Y).

- c. Uji Parsial (Uji T)

Uji parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel independen (X) benar-benar memberikan kontribusi terhadap variabel dependen (Y). Dalam pengujian ini, ingin diketahui apakah jika secara terpisah, masing-masing variabel independen (X) masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji Parsial (Uji T)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
<b>1 (Constant)</b>	-5,602	2,384	-	-2,350	,021
<b>Good Corporate Governance</b>	,644	,064	,568	10.125	,000
<b>Shariah Compliance</b>	,505	,065	,436	7,770	,000

a. Dependen Variabel : Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil perhitungan statistik uji t dari variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi terlihat bahwa:

- 1) Diketahui nilai sig. untuk pengaruh keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah adalah  $0,005 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 10.125 > t_{tabel} 1,66$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *good corporate governance* (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Atau dengan melihat angka signifikannya, jika nilai sig. < tingkat signifikan ( $\alpha = 0,05$ ). Nilai sig. ,000 < 0,05 maka secara parsial atau sendiri-sendiri variabel independen *good corporate governance* mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 1 yang berbunyi “Penerapan *Good Corporate Governance*

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah kc. Palu ”, dapat diterima.

- 2) Diketahui nilai sig. untuk pengaruh *shariah compliance* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar ,000 < 0,05 dan nilai  $t_{hitung} 7,770 > t_{tabel} 1,66$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *shariah compliance* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesa 2 (yang berbunyi “*Sharia compliance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Kc. Palu”, dapat diterima.

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

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai persentase kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil perhitungan melalui alat ukur statistik *SPSS 21 for Windows* didapatkan nilai koefisien determinasi sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,890 <sup>a</sup>	,791	,787	1,80099

a. Predictors: (Constant), Shariah Compliance, Good Corporate Governance

b. Dependent Variabel : Kepuasan Nasabah

Dari tampilan output SPSS model *summary* besarnya Adjusted R Square adalah ,787 hal ini berarti bahwa variasi perubahan variabel kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh Variabel X yaitu *good corporate governance*

dan *shariah compliance* 78,6%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 78,6\% = 21,4\%$ ) dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

### C. Pembahasan dan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan 100 kuesioner yang disebar kepada nasabah Bank Mega syariah Kc. Palu. Kemudian peneliti mengolah data hasil dari jawaban responden atas angket yang peneliti sebar, yang pengolahan data tersebut dibantu oleh aplikasi SPSS 21, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

1. Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Kc. Palu

Berdasarkan hasil uji T menjelaskan bahwa *Good Corporate Governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah kc. Palu, dan dari hasil koefisien regresi diperoleh memiliki pengaruh yang searah, artinya semakin tinggi penerapan *Good Corporate Governance* maka semakin tinggi kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah kc Palu. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji variabel *Good Corporate Governance* memiliki nilai sig.  $0,000 < 0,05$  artinya *Good Corporate Governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan  $t_{hitung} > 7,770 > 1,66$ .

Dalam menilai *Good Corporate Governance* yang dilakukan oleh bank syariah berupa prinsip transparansi (*transparency*), prinsip

akuntabilitas (*accountability*), prinsip tanggung jawab (*responsibility*), prinsip independen (*independency*), prinsip kewajaran (*fairness*) sudah dianggap baik terbukti adanya pengaruh *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Kc Palu.

Menurut Sedarmayanti, penerapan *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan nilai perusahaan, dengan meningkatkan kinerja keuangan, mengurangi risiko yang mungkin dilakukan oleh dewan dengan keputusan yang menguntungkan diri sendiri, dan umumnya *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan kepercayaan investor.<sup>5</sup> Sehingga penerapan *Good Corporate Governance* yang dilaksanakan di Bank Mega Syariah Kc Palu bisa menambah kepuasan serta kepercayaan para nasabah untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Penerapan *Good Corporate Governance* yang sudah terjamin baik membuat nasabah puas karena semuanya sudah dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur, sehingga tidak khawatir akan adanya tindakan yang curang dari lembaga yang bersangkutan.

Hasil penelitian di atas di dukung oleh teori yang dikemukakan oleh Anggy Ferryta Permata Andayani yakni Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut. Dimana hasil penelitiannya menunjukkan Variabel *Good Corporate Governance* memiliki nilai sig.  $0,000 < 0,05$  artinya *Good*

---

<sup>5</sup> Sedarmayanti, *Good Corporate Governance*.

*Corporate Governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $5,193 > 1,29$ ), maka menerima  $H_a$  dan menolak  $H_0$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa koefisien *Good Corporate Governance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

*Good Corporate Governance* yang dilakukan di Bank Mega Syariah Kc Palu juga bertujuan untuk menjaga reputasi lembaga tersebut, karena dari reputasi itu yang bisa menyebabkan kepuasan bagi nasabah. Karena kepuasan nasabah sangat berharga bagi suatu lembaga, nasabah yang puas bisa menimbulkan loyalitas nasabah. Sehingga bisa menambah reputasi baik dari bank syariah.

## 2. Pembahasan Pengaruh *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Kc Palu

Hasil penelitian menjelaskan bahwa diketahui nilai sig. untuk pengaruh *shariah compliance* (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) adalah sebesar  $,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} 7,770 > t_{tabel} 1,66$  sehingga dapat disimpulkan bahwa *shariah compliance* (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Mea Syariah Kc Palu. Jadi Bank tersebut merupakan lembaga keuangan yang tidak hanya mengandalkan nama syariah tetapi juga telah menerapkan prinsip-prinsip syariah secara baik.

Hal di atas didukung oleh Kajian Grais dan Pellegrini seperti dikutip *Mal An Abdullah* menunjukkan bahwa karakteristik dari misi bank-bank

syariah salah satunya berfokus pada kepatuhan terhadap prinsip syariah. Kategori ini penting dan paling banyak dalam kepatuhan syariah adalah menjaga perilaku bisnis keuangan agar tidak melanggar larangan riba dan gharar.<sup>6</sup> Selain itu regulasi juga mengatur dan mewajibkan bank syariah untuk menjalankan operasional sesuai prinsip syariah yang tercantum dalam PBI Nomor 11/33/PBI/2009 menyebutkan bahwa bank syariah harus memenuhi prinsip syariah ini karena jika terjadi ketidaksesuaian antara tata kelola bank dengan prinsip syariah akan berpotensi menimbulkan berbagai risiko terutama risiko reputasi bagi industri perbankan syariah.

### 3. Pembahasan Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mega Syariah Kc Palu

Hasil penelitian menjelaskan bahwa terbaca nilai  $F_{hitung}$  183,961 >  $F_{tabel}$  2,70. Sehingga dapat diketahui bahwa  $(183,961 > 2,70)$  dan nilai sig. (0,000) lebih kecil dari taraf signifikansi  $(\alpha = 0,05)$   $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti variabel *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Mega Syariah Kc Palu.

Hal ini berarti bahwa jika variabel *Good Corporate Governance* memberikan pengaruh maka *Sharia Compliance* akan mengikuti, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika penerapan *Good Corporate Governance*

---

<sup>6</sup>Andayani, Anggy Ferryta Permata. "Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut." (2016).

meningkat maka *Sharia Compliance* juga meningkat dan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah di Bank Mega Syariah Kc Palu.



## BAB V

### PENUTUP

#### *A. Kesimpulan*

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* terhadap kepuasan nasabah, maka kesimpulan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Penerapan *Good Corporate Governance* yang dilakukan oleh Bank Mega Syariah Kc Palu dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t Secara parsial variable *Good Corporate Governance* (X1) mempengaruhi atau terdapat pengaruh yang positif antara penerapan *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan nasabah (Y). Terbukti dalam tabel *coefficient*, pada variabel *Good Corporate Governance* diperoleh nilai dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sebesar  $10.125 > 1,66$  dengan nilai sig. sebesar  $0,000 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
2. Penerapan *Sharia Compliance* yang dilakukan oleh Bank mega syariah Kc palu dapat disimpulkan bahwa hasil uji t signifikansi menunjukkan penerapan *Sharia Compliance* (X) mempengaruhi atau terdapat pengaruh yang positif antara penerapan *Sharia Compliannce* terhadap kepuasan nasabah (Y). Terbukti dalam tabel *coefficient*, pada variabel *sharia compliance* diperoleh nilai dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , sebesar  $7,770 > 1,66$  dengan nilai sig. sebesar  $0,003 < 0,05$  yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

3. Penerapan *Good Corporate Governance* (X1) dan *Sharia Compliance* (X2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Mega Syariah Kc Palu. Hal ini terbukti dari hasil output statistik di atas, nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu sebesar  $183,961 > 2,70$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini berarti bahwa jika variabel *Good Corporate Governance* memberikan pengaruh positif maka akan diikuti pengaruh positif dari *Sharia Compliance*, begitu juga sebaliknya. Jadi, ketika penerapan *Good Corporate Governance* meningkat maka *Sharia Compliance* juga meningkat, yang akan diikuti dengan peningkatan kepuasan nasabah (Y).

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

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang.
2. Bagi lembaga keuangan syariah khususnya Bank Mega Syariah Kc palu hendaknya mempertahankan bahkan meningkatkan penerapan *Good Corporate Governance* yang telah dilaksanakan hingga saat ini. Dan harus terus meningkatkan penerapan *Sharia Compliance* yang baik supaya masyarakat lebih percaya lagi terhadap lembaga perbankan syariah. Karena *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* tersebut penting untuk diterapkan secara optimal dalam perbankan syariah, demi terciptanya kepuasan bagi nasabah serta reputasi bank syariah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andayani Anggy Ferryta Permata, “*Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance dan Sharia Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut*”, Skripsi (Tulungagung, IAIN Tulungagung, 2016)
- Nuruddin Amiur, Veithzal Rivai, “*Analisis Penerapan Prinsip-prinsip GCG di Bank BJB syariah pusat. Jl.Tamansari No. 1 Bandung* “Islamic Business and economic Ethic Jakarta : Bumi Aksara, 2012
- Dhaniel Syam, Taufik Najda. “*Analisis Kualitas Penerapan Good Corporate Governance pada Bank Umum Syariah di Indonesia Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Pengembalian dan Risiko Pembiayaan*”. Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang Vol.2 No. 1, 2012
- Sutojo Siswanto. E. John Aldridge, *Good Corporate Governance Tata Kelola Perusahaan yang Sehat*, Jakarta: Damar Mulia Pustaka, 2005
- Solihin Ahmad Ifham, *Buku Pintar Ekonomi Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka, Utama, 2010
- Ermawati Elli, *Penerapan Prinsip-prinsip Good Corporate Governance pada KSPPS Berkah Mitra Hasana*, skripsi tidak di terbitkan, Semarang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019
- Daud Ali Muhammad. Arfat Yusuf Muammar, *Penerapan Prinsip Good Corporate Governance*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2004
- Muammar Arafat Yusmad, “*Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Dalam Pengawasan Perbankan Syariah*” *Jurnal Syariah Sekolah Tinggi Islam negeri (ATAIN) Palopo* Vol.4 No.2
- Arif, Nur Rianto Al, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta 2012
- Sholihin, Ahmad Ifham. *Buku pintar ekonomi syariah*. Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Khadduri, Majid. *Teologi keadilan: perspektif Islam*. Risalah Gusti, 1999.
- Tjiptono, Fandy. "Strategi pemasaran".2019
- Antonio Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan*, Jakarta:Tazkia Institute, 1999
- Ifham, A. (2010). *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Bandung: PT Gramedia Pustaka Utama.

Naftalia Inge, *pedoman umum good corporate governance di indonesia*, 2021  
<https://www.soocadesign.com/blog/mengenal-pedoman-gcg-indonesia/>  
 diakses pada 26 Desember 2021

Pasal 34 Undang-undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, dan penjelasannya

Prabowo, Muhammad Shidqon. "Good Corporate Governance (GCG) dalam Prespektif Islam." *QISTIE* 11.2 (2019).

Kementerian agama RI, Terjemahan Al-Quran surat Az-Zumar:38

\_\_\_\_\_, Terjemhan Al-Quran surat At-Taubah:109

\_\_\_\_\_, Terjemahan Al-Quran surat Ar-Rahman:7-9

\_\_\_\_\_, Terjemhan Al-Quran surat Al-Qasas:77

\_\_\_\_\_, Terjemahan Al-Quran surat An-Nahal:116

\_\_\_\_\_, Terjemahan Al-Quran surat Al-Isra:84

\_\_\_\_\_, Terjemahan Al-Quran surat Al-Qasas:26

\_\_\_\_\_, Terjemahan Al-Quran surat Az-Zuukruf:19

\_\_\_\_\_, Terjemahan Al-Quran surat An-Nahal:90

Bank Indonesia, "Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum" Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 tahun 2008

Purnamasari, Intan, and Emile Satia Darma. "Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah." *Journal of Accounting and Investment* 16.1 (2015)

Oktaviani, Atika, and Lucky Rachmawati. "Persepsi Nasabah Tentang Kepatuhan Syariah Dan Good Corporate Governanve Terhadap Loyalitas Nasabah Bni Syariah Kantor Cabang Surabaya." *Jurnal Ekonomi Islam* 2.2 (2019)

Murti Sunarti, *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Yogyakarta: Liberti Yogyakarta, 2002

Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset, 1995

Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012

Laporan tahunan *good corporate governance* 2018-2020, *Reaching New Heights*

- Anggraini, A. D. *Perwujudan Prinsip-Prinsip Akuntansi Syariah Pada Good Corporate Governance Pt Bca Syariah* (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang). 2017
- Andayani, Anggy Ferryta Permata. "Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* dan *Sharia Compliance* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Ngunut." (2016).
- Nurfitriyani Nurfitriyani, *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*, Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah, Vol. 2 No. 1 Tahun 2020 Media Group, 2010)
- El Junusi, R. Implementasi Syariah Governance serta Implikasinya terhadap Reputasi dan Kepercayaan Bank Syariah. *Al-Tahrir: Jurnal Pemikiran Islam*, 12(1), 87 2012

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

1. Melakukan wawancara dengan pihak Bank Mega Syariah KC. Palu



2. Proses pengisian kuesioner bersama nasabah Bank Mega Syariah Kc. Palu



(Gambar I)



(Gambar II)

### 3. Kantor Bank Mega Syariah Kc. Palu



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

Nama : Ina Mutmainna  
Nim : 17.3.15.0006  
TTL : Lakatan, 19 Januari 2000  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Jalur Gaza II, BTN Taman Ria Estate  
No. Hp : 0822-5353-9095  
Email : inamutmainna019@gmail.com  
Nama Ayah : Rahmat  
Nama Ibu : Rasda



### B. Riwayat Pendidikan

- a. SD, Tahun Kelulusan : SDN 2 Lakatan, 2011
- b. SMP, Tahun Kelulusan : SMP Negeri 2 Galang, 2014
- c. SMA, Tahun Kelulusan : Madrasah Aliyah Negeri Tolitoli, 2017

### C. Pengalaman Organisasi

- a. Palang Merah Remaja Wira MAN Tolitoli, Tahun 2015-2017
- b. Bendahara Umum Himpunan Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, Tahun 2019
- c. Anggota Generasi Baru Indonesia (GenBI) Sulteng 2019
- d. Anggota Kelompok Studi Pasar Modal (KSPM) FEBI IAIN Palu, Tahun 2019
- e. Bendahara Umum Dewan Eksekutif Mahasiswa FEBI IAIN Palu, Tahun 2020