BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Diskursus tentang sistem keuangan Islam atau sistem keuangan shari'ah mulai muncul ketika sebuah institusi keuangan berskala kecil diperkenalkan di Mid Gamar Mesir dari 1963 sampai 1967, yang kemudian diikuti dengan pendirian lembaga Tabung Haji di malayasia tahun 1971.[1]

Mengikuti sukses ini, maka pada dekade 70-an beberapa institusi keuangan Islam didirikan, dan yang paling penting diantaranya adalah IDB (*Islamic Development Bank*) dibawah sponsor OKI (Organisasi Konferensi Islam)[2]. Sejak saat itu Industri Keuangan Islam mulai berkembang secara mengesankan.

Saat ini lembaga keuangan memiliki peran yang sangat penting. Semua kegiatan ekonomi hampir tidak mungkin terhindar dari peran lembaga keuangan. Lembaga keuangan merupakan salah satu faktor pertumbuhan ekonomi suatu Negara. Perkembangan dunia usaha termasuk sektor perbankan di kota-kota menunjukkan perkembangan yang pesat hal ini dapat dibuktikan dengan adanya lembaga keuangan yang membuka kantor-kantor baru dan cabang-cabang baru.

---

[1] Agus Triyanta, "Implementasi Kepatuhan Shari'ahdalam Perbankan Islam (Shari'ah) (Studi Perbandingan antara Malaysia dan Indonesia)", Jurnal Hukum No. Edisi Khusus Vol. 16 (Oktober 2009), 210.

[2] Ausaf Ahmad, Development and Problems of Islamic Bank, Islamic Research and Training Institute IslamicDevelopment Bank, Jeddah,1987, 2-3.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pertumbuhan industri perbankan shari'ah di Indonesia menunjukkan trend yang terus meningkat semakin pesat, setelah mengalami per-lambatan pertumbuhan akibat terimbas krisis Amerika Serikat tahun 2008/2009. Pada akhir September 2011, pertumbuhan aset mencapai 47.8% atau Rp. 123.4 triliun, tertinggi sejak tahun 2005. Pertumbuhan dana pihak ketiga (DPK) dan pembiayaan yang diberikan (PYD) pada waktu yang sama bahkan lebih pesat lagi, masing-masing mencapai 53% atau Rp. 97.8 triliun dan 52.3% atau Rp. 92.8 triliun, dengan FDR (*Financing to Deposits Ratio*) 95.7%. Sebagai perbandi-ngan, pertumbuhan aset perbankan konvensional pada waktu yang sama mencapai 22.2% atau Rp. 3371.5 triliun, dengan LDR (*Loan to Deposits Ratio*) 81.4%.[3]

Di samping itu, perkembangan perbankan shari'ah di Indonesia cukup pesat. Dalam kurun waktu 20 tahun, perbankan shari'ah secara keseluruhan terdiri dari 11 Bank Umumshari'ah, 24 Unit Usaha shari'ah dan 156 BPRS. Penambahan kuantitas perbankan shari'ah tersebut, tetap diimbangi dengan peningkatan kinerjanya. Pola pembiayaan tetap didominasi *trade based financing*, dengan target utama pembiayaan masih SMEs dan diperkirakan, secara moderat perbankan shari'ah nasional akan tumbuh 36% pada tahun 2012[4].

Persaingan sektor perbankan di Indonesia semakin ketat, hal ini dimulai sejak diberlakukannya Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan sebagai pengganti Undang-undang No. 7 tahun 1992. Dengan adanya undang-undang tersebut perbankan shari'ah di Indonesia memperoleh kesempatan yang lebih luas untuk berkembang menyelenggarakan kegiatan usaha termasuk

[3] Anita Rahmawaty, Model Adopsi Produk Bank Syari'ah Di Kudus: Pengembangan Theory Of Reasoned Action Danshari'ah Compliance. Inferensi Jurnal Vol. 8 No.2 Desember 2014. 310
[4] Anita Rahmawaty, Model Adopsi…. 310

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemberian kesempatan kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang yang melaksanakan operasional perbankan berdasarkan prinsip shari'ah[5]

Pertumbuhan lembaga keuangan shari'ah di Indonesia selalu mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Pada outlook perbankan shari'ah 2014 tercatat sebesar 13,9% pertumbuhan jumlah pengguna perbankan shari'ah. Adapun jumlah pekerja di perbankan shari'ah sebanyak 42.026 orang (naik 33,2%). Dari data pekerja tersebut, tidak dipungkiri kesemuanya memiliki kemampuan sumberdaya yang mumpuni dalam hal praktek pelaksanaan sistem ekonomi Islam.[6]

Sumberdaya manusia menjadi kunci utama implementasi sistem ekonomi Islam yang termasuk didalamnya adalah lembaga keuangan shari'ah atau perbankan shari'ah. Pengetahuan dan pemahaman tentang sistem ekonomi Islam menjadi hal yang mutlak dimiliki oleh pelaku perbankan shari'ah mulai dari pimpinan tertinggi hingga pegawai level bawah. Hal tersebut sesuai dengan firman Allah Swt : QS Al Baqarah 208

يَٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُوا۟ ٱدْخُلُوا۟ فِى ٱلسِّلْمِ كَآفَّةً وَلَا تَتَّبِعُوا۟
خُطُوَٰتِ ٱلشَّيْطَٰنِ ۚ إِنَّهُۥ لَكُمْ عَدُوٌّ مُّبِينٌ ﴿٢٠٨﴾

[5] Undang-undang No. 7 Tahun 1992 *tentang Perbankan Sebagaimana diubah dengan* UU No. 10 Tahun 1998

[6] Aan Zainul Anwar dan M. Yunies Edward, Analisis Shari'ah Compliance Pembiayaan Murabahah Pada Gabungan Koperasi BMT Mitra Se-Kabupaten Jepara. Jurnal: The 3rd University Research Colloquium. 2016, 256.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman masuklah kamu ke dalam Islam secara menyeluruh (kaffah). Jangan ikuti langkah-langkah setan. Sesungguhnya setan itu musuh yang nyata bagimu.

Dalam hubungannya dengan Al-Quran dapat diketemukan konstruksi atau struktur intermediasi bank meskipun dalam bentuk sederhana[7], seperti pada Surah An-Nisaa' ayat 5 dan 6 Allah SWT berfirman:

وَلَا تُؤْتُوا۟ ٱلسُّفَهَآءَ أَمْوَٰلَكُمُ ٱلَّتِى جَعَلَ ٱللَّهُ لَكُمْ قِيَـٰمًا وَٱرْزُقُوهُمْ فِيهَا
وَٱكْسُوهُمْ وَقُولُوا۟ لَهُمْ قَوْلًا مَّعْرُوفًا ﴿٥﴾

Artinya:

" Dan janganlah kamu serahkan kepada orang-orang yang belum sempurna akalnya, harta (mereka yang ada dalam kekuasaanmu) yang dijadikan Allah sebagai pokok kehidupan. Berilah mereka belanja dan pakaian (dari hasil harta itu) dan ucapkanlah kepada mereka kata-kata yang baik"

وَٱبْتَلُوا۟ ٱلْيَتَـٰمَىٰ حَتَّىٰٓ إِذَا بَلَغُوا۟ ٱلنِّكَاحَ فَإِنْ ءَانَسْتُم مِّنْهُمْ رُشْدًا
فَٱدْفَعُوٓا۟ إِلَيْهِمْ أَمْوَٰلَهُمْ ۖ وَلَا تَأْكُلُوهَآ إِسْرَافًا وَبِدَارًا أَن يَكْبَرُوا۟ ۚ وَمَن
كَانَ غَنِيًّا فَلْيَسْتَعْفِفْ ۖ وَمَن كَانَ فَقِيرًا فَلْيَأْكُلْ بِٱلْمَعْرُوفِ ۚ فَإِذَا
دَفَعْتُمْ إِلَيْهِمْ أَمْوَٰلَهُمْ فَأَشْهِدُوا۟ عَلَيْهِمْ ۚ وَكَفَىٰ بِٱللَّهِ حَسِيبًا ﴿٦﴾

[7] Menurut Shahih Bukhari dan Muslim, turunnya ayat ini berkaitan dengan pengasuh anak yatim, yang apabila ia miskin atau tidak mampu ekonominya, maka ia diperbolehkan memakan harta itu menurut yang patut, sebagai pengganti jerih payahnya memelihara anak yatim beserta hartanya dengan cara yang ma'ruf. Supaya harta itu tidak habis begitu saja baik untuk membiayai hidup anak yatim serta pengasuhnya yang tidak mampu, maupun untuk membayar kewajiban zakat, maka sesuai HR. Tarmidzi dan Al-Baihaqi, harta itu dianjurkan Nabi untuk diinvestasikan kedalam dunia usaha atau perdagangan (Dikutip dari Dimensi Perbankan Dalam Al-Quran, Husaini Mansur & Dhani Gunawan 2007)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya:

> *" Dan ujilah anak yatim itu sampai mereka cukup umur untuk kawin. Kemudian jika menurut pendapatmu mereka telah cerdas (pandai memelihara harta), maka serahkanlah kepada mereka harta-hartanya. Dan janganlah kamu makan harta anak yatim lebih dari batas kepatutan dan (janganlah kamu) tergesa-gesa (membelanjakannya) sebelum mereka dewasa. Barangsiapa (di antara pemeliharaan harta itu) mampu, maka hendaklah ia menahan diri (dari memakan harta anak yatim itu) dan barangsiapa miskin (tidak mampu) maka bolehlah ia makan harta itu menurut yang patut. Kemudian apabila kamu menyerahkan harta kepada mereka, maka hendaklah kamu adakan saksi-saksi (tentang penyerahan itu) bagi mereka. Dan cukuplah Allah sebagai Pengawas (atas persaksian itu)"*

Ayat-ayat di atas menjelaskan secara sederhana dari intermediasi bank[8].

Harus dipahami bahwa pandangan hidup Muslim (*worldview*) yang melihat Islam sebagai sebuah perangkat aturan dari perilaku untuk seluruh area kehidupan termasuk aspek ekonomi, merupakan sebuah kekuatan pendorong (*driving foce*) atas kelahiran perbankan Islam.[9] Sebagai institusi *intermediary* keuangan, bank Islam dan juga bank konvensional yang membuka layanan

---

[8] Dr. Jaribath bin Ahmad Al-Haritsi dalam Fiqih Ekonomi Umar bin Al-Khaththab (2006) yang mengutip riwayat dari Ibnu Qudamah, mengatakan bahwa pada masa pemerintahannya, Khalifah Umar bin Al-Khaththab melakukan mudharabah dalam harta anak yatim, dan menyerahkannya kepada orang lain untuk dikelola secara mudharabah. Bila dicermati dengan seksama, mekanisme ini melibatkan tiga pihak, yaitu pertama, anak yatim sebagai pemilik harta. Kedua, Khalifah Umar sebagai pihak perantara, dan ketiga orang yang menerima harta tersebut untuk dikelola ke dalam aktiva produktif. Dilihat dari kacamata perbankan, mekanisme pengelolaan harta anak yatim versi Khalifah Umar merupakan bentuk sederhana dari intermediasi bank. Dalam hal ini, hubungan usaha antara anak yatim dengan Khalifah Umar maupun antara Khalifah Umar dengan pihak pengelola dibangun dengan pola mudharabah. Dengan pola ini, ketiga pihak yang terlibat dalam pengelolaan harta dimungkinkan menerima pembagian hasil usaha sesuai porsi masing-masing. Namun disinilah pangkal permasalahannya. Sebagai contoh, jikalau pengelola tidak jujur sehingga jumlah keuntungan yang dilaporkan lebih kecil dari angka sesungguhnya, maka anak yatim yang tak berdaya dengan sendirinya terzalimi. Bisa pula terjadi, pengelola jujur tapi tidak ulet sehingga keuntungan yang diperoleh jauh dibawah harapan. Dalam kasus ini anak yatim kembali terzalimi. (Dikutip Dimensi Perbankan Dalam al-quran, Husaini Mansur dan Dhani Gunawan, 2007, 6-7)

[9] Abu 'Uwamair termasuk yang berpendapat bahwa dorongan ideologis telah memainkan peran yang paling signifikan dalam kemunculan perbankan Islam. Beliau bahkan berpendapat bahwa Perbankan Islam merupakan sebuah Darurah al-shar'iyyah. Jihad Abd Allah Abu 'Uwamair, al-Tarshid al-Shar'iy li al-Bunuk al-Qa'imah(al-Ittihad al-Daul li al-Bunuk wa al-Iqtisad al-Islamiy 1986), 23.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perbankan Islam, menawarkan produk yang mencakup berbagai simpanan dan skema pembiayaan dengan berdasarkan pada berbagai kontrak yang ada dalam muamalah.[10] Sifat muamalah ini dimungkinkan karena Islam mengenal hal yang diisyilahkan *tsawabit wa mutaghayyirat* (*principles and variables*) [11]. Maka, lembaga yang melaksanakan praktek keuangan shari'ah wajib bagi pelakunya memahami dan menguasai fikih muamalah yang berkaitan dengan perbankan shari'ah sehingga mampu melaksanakan (manajemen) serta mampu memberi pengajaran terhadap masyarakat secara umum.

Sebagai hasil dari pandangan yang berdasar pada keyakinan agama tersebut, perbankan Islam menunjukkan kekhasannya yang sangat mencolok dalam hal relasi antara bank dengan nasabah. Bank Islam boleh jadi memiliki pengalaman relasi dengan nasabah. Adalah ajaran Islam yang telah menetapkan bahwa riba adalah sesuatu yang harus dijauhi dan karenanya orang Muslim dilarang untuk bertransaksi dalam hal keuangan yang mengandung unsur riba.[12]

---

[10] Agus Triyanta, "Implementasi Kepatuhan Shari'ahdalam Perbankan Islam (Shari'ah) (Studi Perbandingan antara Malaysia dan Indonesia)", Jurnal Hukum No. Edisi Khusus Vol. 16 (Oktober 2009), 210

[11] Dalam sektor ekonomi, misalnya, yang merupakan prinsip adalah larangan riba, sistem bagi hasil, pengambilan keuntungan, pengenaan zakat, dan lain-lain. Adapun contoh variabel adalah instrument-instrumen untuk melaksanakan prinsip-prinsip teersebut. Di antaranya adalah aplikasi prinsip jual beli dalam modal kerja, penerapan azas mudharabah dalam investasi atau penerapan bai' as-salam dalam pembangunan suatu proyek. Tugas cendekiawan muslim sepanjang zaman adalah mengembangkan teknik penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam variabel-variabel yang sesuai dengan situasi dan kondisi pada setiap masa. (Dikutip dari Bank shari'ah dari Teori Ke Praktik, Muhammad Syafi'I Antonio, 2001, 5)

[12] Pernyataan tentang anjuran atau perintah menjauhi ribadapat saja diterbitkan oleh badanlegislasi formal, yang menghasilkan regulasi yang mengikat,misalnya putusan yang dibut oleh High Shari'ah Court of Pakistan. Muhammad Taqi Usmani, The Text of Historic Judgment on Riba: The Supreme Court of Pakistan,Malaysia, The Other Press,1999. Atau, putusan yang diterbitkan oleh badan yang bukan badan formal untuk legislasi, misalnya fatwa dari Majelis Ulama Indonesia tentang pelarangan bunga sebagai salah satu bentuk riba. (Fatwa Mejelis Ulama IndonesiaNo. 1 of 2004).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dengan kata lain, adalah selalu benar untuk dapat dikatakan bahwa salah satu aspek mendasar yang membedakan perbankan Islam dan konvesional adalah kepatuhan pada prinsip shari'ah (*shari'ah compliance*).[13] Isu tentang kepatuhan shari'ah nampak semakin penting dalam situasi di mana perbankan Islam selalu ditantang dengan permintaan dari nasabah agar bersifat inovatif dan berorientasi pada bisnis (misalnya dalam menawarkan instrumen dan produk baru), sebagaimana perbankan konvensional juga melakukan hal tersebut. Disatu sisi mereka harus mengakomodasi tuntutan dari nasabah sebagaimana tersebut diatas yang boleh jadi bertentangan dengan prinsip shari'ah, tetapi disisi lain bank Islam itu secara ketat terikat oleh apa yang dinamakan dengan kepatuhan shari'ah.

Salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan shari'ah adalah *shari'ah compliance.* Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan shari'ah dengan lembaga keuangan konvensional. Untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip shari'ah di lembaga perbankan dan keuangan shari'ah, diperlukan pengawasan shari'ah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Shari'ah (DPS). Pemerintah telah mengeluarkan dua Undang-Undang yang memposisikan Dewan Pengawas Shari'ah secara strategis untuk memastikan kepatuhan akan prinsip-prinsip shari'ah di lembaga perbankan dan keuangan shari'ah.[14]

Kepatuhan shari'ah adalah bagian dari pelaksanaan *framework* manajemen resiko, dan mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko

---

[13] Abdullah M. Noman, 'Imperatives of Financial Innovations For Islamic Banks' in International Journal of Islamic Financial Services, 3, 2003, 5-15. Diakses pada 2 April, 2016, dari <http:/islamic-finance.net/>

[14]Agustianto, "Pentingnya Shari'ah Compliance", dalam http//www. Agustianto>>Archive>>Pentingnya Shari'ah Compliance/artikel, (01 April 2011)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perbankan Islam. Kepatuhan shari'ah (*shariah compliance*) juga memiliki standar internasional yang disusun dan ditetapkan oleh *Islamic Financial Service Board* (IFSB) dimana kepatuhan shari'ah merupakan bagian dari tata kelola lembaga (*corporate governance*)[15]. Kepatuhan shari'ah (*shari'ah complaince*) merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip shari'ah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bankshari'ah. Dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bankshari'ah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia[16].

Keyakinan dan kepercayaan masyarakat terhadap bank shari'ah didasarkan dan dipertahankan melalui pelaksanaan prinsip hukum Islam yang diadaptasi dalam aturan operasional institusi tersebut (UU no 21/2008). Jika tanpa adanya kepatuhan terhadap prinsip shari'ah, maka masyarakat akan kehilangan keistimewaan yang mereka cari sehingga akan berpengaruh pada keputusan mereka untuk memilih ataupun terus melanjutkan pemanfaatan jasa yang diberikan oleh bankshari'ah. Ketidakpatuhan terhadap prinsip shari'ah akan berdampak negatif terhadap citra bank syariah dan berpotensi untuk ditinggalkan

---

[15] IFSB adalah organisasi penetapan standar internasional, diresmikan tanggal 3 November 2002 dan mulai beroperasi pada tanggal 10 Maret 2003. Organisasi ini mempromosikan, meningkatkan performance dan stabilitas industri jasa keuangan Islam dengan menerbitkan standar global prinsip kehati-hatian dan panduan bagi industri secara luas yang mencakup perbankan, pasar modal dan sektor asuransi. Standar disusun oleh IFSB mengikuti proses hukum yang dituangkan dalam Pedoman dan Tata Cara Penyusunan standar/Pedoman, yang meliputi penerbitan draft paparan dan penyelenggaraan lokakarya dan, jika diperlukan, dengar pendapat publik. IFSB juga melakukan inisiatif penelitian dan koordinat pada industri-isu terkait, serta roundtables, seminar dan konferensi bagi regulator dan pemangku kepentin gan industri, Islamic Financial Service Board (IFSB), Guiding Principles on Shariah Governance Systems for Institutions Offering Islamic Financial Services, December 2009, 3.

[16] Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan FungsiKepatuhan Bank Umum, Tanggal 12 Januari 2011.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh nasabah potensial ataupun nasabah yang telah menggunakan jasa bank syariah sebelumnya.[17]

Praktek operasional perbankan dan lembaga keuangan syari'ah harus benar-benar dijalankan berdasarkan prinsip shari'ah. Penerapan *shari'ah compliance* itu merupakan suatu keniscayaan. Jawaban-jawaban apologetis yang berlindung di bawah payung Dewan Syari'ah tidak menjamin praktek operasinya benar-benar syari'ah.[18] Dengan semakin meluasnya jaringan perbankan dan keuangan syari'ah, maka Dewan Pengawas Syari'ah, harus lebih meningkatkan perannya secara aktif. Selama ini sangat banyak Dewan Pengawas Syari'ah tidak berfungsi secara optimal dalam melakukan pengawasan aspek syari'ahnya[19].

Keberhasilan perbankan syari'ah, dapat menjadi salah satu contoh keberhasilan penerapan syari'ah Islam dalam bermuamalah[20]. Akan tetapi menurut Euis Amalia meskipun pertumbuhan perbankan shari'ah saat ini sangat tinggi

---

[17] Aan Zainul Anwar Dan M. Yunies Edward. Analisis Shariah Compliance Pembiayaan Murabahah Pada Gabungan Koperasi BMT Mitra Se-Kabupaten Jepara. Jurnal: The 3rd University Research Colloquium. 2016, 257.

[18] Pengawasan terhadap shari'ah compliance dilakukan oleh lembaga pengawas yang beranggotakan orang-orang dengan kompetensi tertentu. Para pengawas tersebut harus mampu memahami ketentuan fikih Islam sebagai sumber hukum Islam khususnya yang berkaitan dengan praktek-praktek muamalah sekaligus memahami hukum positif nasional (undang-undang) yang keduanya menjadi landasan hukum operasional Bank shari'ah. Badan atau Lembaga yang memiliki kewenangan terhadap pengawasan kepatuhan shari'ah dalam sistem hukum perbankan shari'ah Indonesia adalah Dewan Pengawas Shari'ah (selanjutnya disebut DPS) (UU no 21/2008). Eksistensi DPS dalam perseroan lembaga keuangan adalah untuk melengkapi tugas pengawasan yang diberikan pada otoritas pengawas perseroan yaitu komisaris. Sesuai dengan karakteristik perusahaan yang menjalankan prinsip shari'ah, pengawasan oleh komisaris tidak menyentuh pada kepatuhan shari'ah sehingga perlu ada lembaga yang memiliki kompetensi khusus di bidang fiqh, yaitu DPS. Berdasarkan hal tersebut, maka kedudukan DPS adalah sebagai lembaga pengawas khusus pada pemenuhan prinsip-prinsip shari'ah dalam pengelolaan kegiatan perseroan.

[19] Bank Indonesia. ibid

[20] Pemahaman terhadap ketentuan fikih memberikan kemampuan bagi mereka untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip Islam dalam ketentuan operasional Bankshari'ah, sedangkan pemahaman mengenai hukum positif nasional khususnya hukum perbankan memberikan kemampuan untuk mengimplementasikan prinsip shari'ah ke dalam aturan legal formal yang mempunyai kekuatan hukum dan mengikat para pelaku usaha dalam bidang perbankan shari'ah, khususnya bankshari'ah itu sendiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

namun belum mencapai target yang diharapakan yaitu market share 5%. Salah satu kendalanya yaitu karena faktor SDM, baik minimnya jumlah SDM perbankan shari'ah maupun kualitasnya yang masih rendah[21].

Hasil penelitian Bank Indonesia kerjasama dengan Ernst dan Young (2008) menyimpulkan bahwa peran DPS belum optimal. Dilanggarnya *shari'ah compliance* akibat lemahnya pengawasan DPS memiliki dampak terhadap risk manajemen. Jenis manajemen risiko yang terkait erat dengan peran DPS adalah risiko reputasi yang selanjutnya berdampak pada *displaced commercial risk*, seperti resiko likuiditas dan resiko lainnya.[22]

Dengan jumlah SDM yang memiliki kemampuan di bidang shari'ah masih minim dikhawatirkan kinerja bankshari'ah tidak berjalan maksimal. Seperti yang disampaikan Agustianto bahwa Bank Indonesia selalu menyampaikan banyaknya indikasi pelanggaran shari'ah yang dilakukan oleh lembaga keuangan shari'ah dalam praktek operasionalnya. Hasil dari indikator pengawasan dan pemeriksaan yang dilakukan oleh Bank Indonesia, masih ditemui berbagai sistem operasional bankshari'ah yang belum sesuai dengan prinsip *Shari'ah Compliance* (Kepatuhan pada nilai-nilai Shari'ah). Menurut Gunawan telah terjadi penurunan kepatuhan pada bankshari'ah terhadap prinsip shari'ah [23].

Berdasarkan penelitian yang dilakukan BI mengenai preferensi masyarakat ditemukan adanya keraguan masyarakat terhadap kepatuhan shari'ah oleh bank

---

[21] Euis Amalia dan M Nur Rianto Al Arif. (2013). Kesesuaian Pembelajaran Ekonomi Islam Di perguruan Tinggi dengan Kebutuhan SDM pada Industri Keuangan Shari'ah di Indonesia. Jurnal Inferensi STAIN Salatiga, vol. 7 No. 1 Juni 2013. 5

[22] Euis Amalia. *Ibid*. 5.

[23] Dalam Arim Nasim 2010). Pemahaman Manejer, Peran Dewan Pengawas Shari'ah, Kualitas Laporan Keuangan terhadap Loyalitas Nasabah serta Implikasinya terhadap Kinerja Keuangan Bank shari'ah. Bandung (Disertasi). Universitas Padjajaran (tidak diterbitkan).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

shari'ah. Dalam pokok-pokok penelitian Bank Indonesia tersebut salah satunya menyebutkan bahwa nasabah yang telah menggunakan jasa Bankshari'ah sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena kualitas pelayanan yang kurang baik dan atau keraguaan akan konsistensi penerapan prinsip shari'ah[24].

Pada penelitian berjudul *Shari'ah Compliance in Islamic Banking* (2014) dengan studi empiris Bank oleh Hafij Ullah menjelaskan bahwa 76,05% responden sangat setuju dan 22,16% setuju bahwa kepatuhan shari'ah telah menjadi prioritas pertama dalam melakukan semua transaksi di Bankshari'ah Bangladesh. Tapi disisi lain pemimpin/otoritas tertinggi Bankshari'ah Bangladesh belum cukup menuediakan program untuk menambah wawasan karyawan dalam lingkup shari'ah, dimana tiga dari empat bank masih dibawah rata-rata 0,583. Dan lebih khususnya terdapat 50,90% karyawan yang merespon negative bahwa mereka selalu 100% berusaha untuk mematuhi shari'ah di seluruh transaksi. Dari penelitian ini juga diketahui bahwa 69,16% sangat setuju jika kepatuhan shari'ah menjadi penyebab utama masyarakat tertarik ke Bankshari'ah Bangladesh. [25]

Perkembangan Bank Shari'ah di Indonesia berdasarkan statistik pertumbuhan perbankan shari'ah (OJK 2015) dalam penelitian Rabitha Nabila Hafa berjudul Analisis Sistem Pengendalian Internal Pembiayaan pada 13 Baitul Maal Wa Tamwil di Kota Depok (2015) menjelaskan bahwa pada tahun 2015 tercatat ada 12 Bank Umum Shari'ah (BUS), 22 Unit Usaha Shari'ah (UUS) dan

---

[24] Institut Pertanian Bogor. (2004). Potensi, Preferensi dan Perilaku Masyarakat terhadap Bankshari'ah. Kerjasama Direktorat Perbankan Shari'ah – Bank Indonesia dengan Institut Pertanian Bogor.

[25] Beebalqis.blogspot.co.id//Menjaga Kepatuhan Shari'ah Di Bankshari'ah//Diakses 5 Juni 2016 jam 11.45 Pm

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

164 Bank Pembiayaan Rakyat Shari'ah (BPRS). Agar 198 lembaga keuangan tersebut dapat beroperasi di ranah industry keuangan shari'ah, maka mereka sudah tentu harus dapat menjaga kepatuhan shari'ah (*shariah compliance*).[26]

Pemilihan masyarakat terhadap bank shari'ah tidak hanya berdasarkan alasan agama saja, nantinya bankshari'ah diupayakan ke depan dipilih oleh masyarakat karena pelayanan yang baik. Perbankan shari'ah yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan, dituntut untuk terus melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan yang personalized dan professional supaya dapat bersaing dengan perbankan konvensional. Implementasi *shari'ah compliance* di perbankan dan keuangan menjadi keniscayaan yang tak terbantahkan.

Setiap aktifitas hidup terikat dalam aturan *shari'ah*. Demikan halnya dalam penyampaian pelayanan, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap shari'ah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika. Konsep pelayanan dalam perspektif shari'ah adalah bentuk evaluasi kognitif dari pelanggan atas pelayanan oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral, sesuai yang telah dijelaskan oleh *syara'*. Adapun tujuan utama pelayanan shari'ah adalah mendekatkan diri kepada Allah *Ta'alā.*

Untuk memenuhi tuntutan nasabah yang semakin kompleks tidak hanya kinerja keuangan yang baik namun konsep pelayanan yang jelas sangat diperlukan untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya. Bank-bank akan dituntut untuk terus giat mengupayakan pelayanan yang tepat. Hal ini menyebabkan pergeseran

[26] Beebalqis.blogspot.co.id//Menjaga Kepatuhan Shari'ah Di Bankshari'ah//Diakses 5 Juni 2016 jam 11.45 Pm

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

paradigma, dimana perusahaan yang sebelumnya menganut konsep menghasilkan produk atau jasa yang lebih ditentukan oleh persepsi perusahaan, tetapi sekarang fokus pada pelanggan, artinya produk yang dihasilkan sesuai dengan keinginan pelanggan ditambah *value-added services*. Efektivitas dan efisiensi usaha suatu bank akan terlihat, sampai dimana bank tersebut mampu untuk memasarkan produk dan jasanya. Untuk memperoleh kepercayaan yang lebih dari nasabah maka di dalam memberikan pelayanan (*service*) harus dapat menciptakan suasana yang menyenangkan. Nasabah melihat bangunan fisik kantor bank, lokasi parkir kendaraan (mobil/sepeda motor), suasana Banking Hall, pelayanan Satpam, *Customer Service* dan Teller yang siap dengan senyum ramahnya. Di samping itu, aspek profesionalitas dan ketrampilan (*skill*) *Staf Marketing* atau *Account Officer Relationship Manager* dalam menyelesaikan transaksi secara cepat, tepat dan cermat merupakan harapan utama para nasabah.

Untuk meningkatkan pangsa pasar Perbankan shari'ah juga dituntut memiliki daya saing (*competitiveness*). Ini juga ditujukan dengan upaya pelayanan kepada nasabah. Kualitas produk dan layanan dianggap sebagai faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan karena pasar global dan internasional makin terus berkembang. Kualitas pelayanan konsumen dipandang sebagai filosofi utama oleh para manager di Indonesia jika mereka tetap ingin memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia.[27]

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini

[27] Wakhid, S.C., dan Elvrita, Adapting Islamic Bank's CARTER Model: An Empirical Study in Riau'sshari'ah Bank, Indonesia. (ISSN: Vol. 2, 2007), 1858-2559

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berkaitan dengan harapan masyarakat , mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi. Dalam al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159 ,telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang :

كُنتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ
عَنِ الْمُنكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ ۗ وَلَوْ آمَنَ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ
خَيْرًا لَّهُم ۚ مِّنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

Artinya :

> *" Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohon kanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya."*

Menurut Othman dan Owen[28], alasan bank shari'ah harus sadar akan pentingnya kualitas pelayanan adalah : pertama , produk dan layanan bank shari'ah harus diterima sebagai produk dan layanan yang berkualitas tinggi oleh konsumen. Allah senang melihat pekerjaan selesai pada tingat *Itqan* yang artinya mempersiapkan dan memberikan hasil terbaik atau melakukan segala sesuatu dengan kualitas tinggi. Kedua, menggunakan kualitas layanan dalam bank shari'ah menjadi penting karena hubungannya dengan biaya, keuntungan,

[28] Rafidah, Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan shari'ah. Jurnal: Nalar Fiqih Vol 10 no.2, Desember 2014. 115

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kepuasan konsumen, ingatan konsumen, serta kata-kata positif dari mulut konsumen.

Menurut Jones dan Sanserp sebagaimana yang di kutip oleh Ratih Hurriyati yang mempelajari persiapan penerapan berbagai kesempatan perdagangan di era globalisasi berkeyakinan bahwa di era perdagangan bebas yang tidak memproduksi sama sekali, maka yang menjadi tumpuan perusahaan untuk tetap mampu bertahan hidup adalah nasabah-nasabah yang loyal[29]

Loyalitas diartikan sebagai suatu perilaku yang diharapkan atas suatu produk atau layanan perbankan yang antara lain meliputi kemungkinan pembelian lebih lanjut atau perubahan perjanjian layanan perbankan, atau sebaliknya seberapa besar kemungkinan pelanggan akan beralih kepada merk lain atau penyedia layanan perbankan lain. Pelanggan bisa menjadi loyal karena adanya hambatan peralihan yang besar berkaitan dengan faktor-faktor teknis, eknomi atau psikologis; yang dirasakan mahal atau sulit untuk beralih kepada penyedia layanan yang lain.

Persaingan sektor perbankan di Indonesia semakin ketat, hal ini dimulai sejak diberlakukannya Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan sebagai pengganti Undang-undang No. 7 tahun 1992. Dengan adanya undang-undang tersebut perbankan shari'ah di Indonesia memperoleh kesempatan yang lebih luas untuk berkembang menyelenggarakan kegiatan usaha termasuk pemberian kesempatan kepada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang yang melaksanakan operasional perbankan berdasarkan prinsip shari'ah.

---

[29] Ratih hurriyati, *Bauran Pemasaran danLoyalitas konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 137.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sejalan dengan perkembangan perekonomian di Indonesia yang demikian cepat, sektor perbankanpun mengalami kemajuan yang sangat pesat. Berbagai kebijakan digulirkan pemerintah dalam rangka meningkatkan kegiatan perbankan dalam usahanya menghimpun maupun menyalurkan dana masyarakat sesuai dengan fungsi perbankan. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa. Layaknya bisnis di bidang jasa, faktor utama yang harus diperhatikan adalah kepercayaan konsumen terhadap bank tersebut. Kepercayaan nasabah terhadap sebuah bank tercipta apabila bank selalu memperhatikan kualitas pelayanan.Bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Pelayanan yang diberikan bank juga menjadi salah satu perhatian utama nasabah dalam memilih bank.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada di tangan. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah. Pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan.

Hasil penelitian Anton Tri Yunanto menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, ini menunjukkan bahwa semakin baik jasa pelayanan yang diberikan oleh bank maka nasabah akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

semakin loyal untuk memanfaatkan kembali jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya. [30]

Berbeda dengan hasil penelitian Selvy dkk (2013) yang menunjukkan menunjukkan adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan tidak signifikan tidak bisa loyal apabila belum merasakan kepuasan menginap. Hal ini sesuai dengan ungkapan Schnaars dalam Hasan bahwa pelanggan yang puas akan memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan.[31]

Pelayanan yang baik merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas nasabah. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat pelayanan nasabah yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas nasabah tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis[32].

Selain itu, kepatuhan dan kesesuaian Bank terhadap prinsip shari'ah sering dipertanyakan oleh para nasabah. Secara Implisit hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan shari'ah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip shari'ah, salah satu penyebab reputasi dan kepercayaan masyarakat pada

---

[30] Anton Tri Yunanto (2010), Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Danamon Surakarta Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Pemediasi, Tesis, Universitas Sebelas Maret (tidak diterbitkan).

[31] Selvy Nurmasari dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan,. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) | Vol. 6 No. 2 Desember administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id 2013, 6

[32] Fornell, C. 1992. A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience. Journal of Marketing, 56.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bankshari'ah hal ini juga akan berdampak pada loyalitas masyarakat menggunakan jasa bank shari'ah[33].

Jumlah lembaga keuangan shari'ah di Jawa Timur pada tahun 2014 tercatat pada tabel yang disajikan berikut ini:

Tabel 1.1
Jumlah Bank Shari'ah, Kantor Bank dan KC di Jawa Timur 2014 [34]

Bank	Jumlah
Bank Umum Shari'ah Jumlah Kantor	8 251
Unit Usaha Shari'ah Jumlah Kantor	84 84
BPRS Jumlah Kantor	28 64

BPRS Lantabur Tebuireng adalah salah satu perusahaan jasa keuangan bank syariah yang sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang. Pada awalnya, bank syariah yang pendirianya diprakarsai oleh Pondok Pesantren Madrasatul Qur'an Tebuireng (PP MQ TBI) ini bernama "Lantabur" yang bermakna "tidak akan merugi", makna ini sekaligus menjadi doa penyemangat dalam pengelolaan perusahaan. Dalam perkembangan selanjutnya, di dorong semangat kebersamaan, Pondok Pesantren Tebuireng (PP TBI) turut serta memperkuat keberadaanya untuk bersama saling menjaga kesinambungan dan keberlangsungan kedua pondok pesantren tersebut. Dengan keikutsertaan PP TBI, nama "Lantabur"

[33] Institut Pertanian Bogor. (2004). Potensi, Preferensi dan Perilaku Masyarakat terhadap Bank shari'ah. Kerjasama Direktorat Perbankan Shari'ah – Bank Indonesia dengan Institut Pertanian Bogor. ((tidak diterbitkan)

[34] Statistik Ekonomi Keuangan Daerah Jawa Timur. Vol 15 No. 07 Juli 2015. Bank Indonesia.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berubah menjadi "Lantabur Tebuireng".[35.] Keterikatan BPRS Lantabur Tebuireng dengan kedua pondok pesantren tersebut, menjadikan Lantabur, selain berlatarbelakang motif usaha/ekonomi, juga ditujukan untuk kemandirian kedua pondok pesantren ternama tersebut. Dan hingga saat ini sejak berdiri pada tanggal 1 Maret 2006, BPRS Lantabur Tebuireng sudah memiliki 6 kantor pelayanan yang tersebar di Jombang, Mojokerto dan Gresik, yang insyaAllah akan terus berkembang ke depan.

Sebagai lembaga keuangan yang menghubungkan pemodal (shahibul maal) dan debitur (mudharib, dll), kehadiran BPRS Lantabur Tebuireng telah banyak memberikan manfaat kepada masyarakat, baik individu maupun lembaga. Kemanfaatan ini juga tumbuh menjadi loyalitas karena faktor keberkahan yang dirasakan oleh semua pihak terkait, sejalan dengan motto: "Bersama Kita Raih Rizki Yang Barokah".

BPRS Lantabur Tebuireng tetap konsisten melayani masyarakat kecil dan pemberdayaan lembaga-lembaga keislaman. Konsistensi dan keberkahan ini berujung pada kinerja, sehingga berbagai pencapaian dan penghargaan pun sudah pernah diraih. Beberapa keunggulan dan pencapaian tersebut antara lain:

1. Halal (bebas riba) dan berkah (berdasarkan syariah & mendukung kemandirian pondok / pesantren).
2. Tingkat imbal jasa / bagi hasil yang tinggi dan sangat kompetitif, simpanan sepenuhnya dijaminkan di LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).

[35] Perubahan nama ini diresmikan pada tanggal 11 Agustus 2014 sesuai dengan SK Bank Indonesia / Otoritas Jasa Keuangan, Kepala Regional 3 Jawa Timur, Bali dan Nusa Tenggara Nomor KEP-29/KR.3/2014 Tentang Penetapan Penggunaan Izin Usaha Atas Nama PT. BPR Syariah Lantabur menjadi PT. BPR Syariah Lantabur Tebuireng

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Pelayanan prima dan personal sesuai kebutuhan konsumen (layanan antar-jemput, setor-tarik, dll), serta santun dan profesional.
4. Hibah perangkat lunak sistem administrasi kepada konsumen lembaga sebagai bentuk tanggungjawab sosial dan peran serta pemberdayaan lembaga keislaman.
5. Kinerja sangat bagus dibuktikan dengan 3 tahun berturut-turut meraih rating 'Sangat Bagus' versi Majalah Infobank: Analisis, Strategi, Perbankan dan Keuangan, 'The Best Sharia Finance 2012; 2013; 2014' oleh Biro Riset Infobank (BirI).
6. Peringkat 3-4 BPRS dengan kinerja dan aset terbesar, Forum BPRS Jawa Timur (Forsib Jati).

Berdasarkan penjelasan tersebut, judul penelitian ini adalah **Pengaruh Kepatuhan Shari'ah (*Shariah Compliance*) Dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto**)

B. Identifikasi Dan Batasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut, maka dapat ditemukan identifikasi masalah sebagai berikut:

a. Pengkajian mengenai faktor-faktor *Shariah Compliance* akan dapat dihubungkan pembahasan mengenai *Islamic Corporate Governance*,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Islamic Branding, Reputasi Bank, Kepercayaan Nasabah, CSR (*Corporate Social Responsibility*), Inovasi Produk, loyalitas, pelayanan.

b. Pelayanan dalam suatu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa seperti perbankan akan dapat dihubungkan pembahasan mengenai kepuasan, citra, kepercayaan, keadilan, nilai tambah, atribut produk, loyalitas, kepatuhan shari'ah yang dapat mempengaruhi pelayanan.

c. Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh berbagai macam variabel seperti kepuasan, kepercayaan, *switching barriers*, citra, komitmen, harga, pelayanan.

2. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang terpapar di atas diperoleh gambaran dimensi permasalahan yang begitu luas. Namun menyadari adanya keterbatasan waktu dan kemampuan, maka penulis memandang perlu member batasan masalah secara jelas dan terfokus. Selanjutnya masalah yang menjadi objek penelitian dibatasi hanya pada Pengaruh Kepatuhan Shari'ah dan Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto. Pembatasan masalah ini mengandung konsep pemahaman sebagai berikut:

Shariah Compliance adalah merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip shari'ah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bankshari'ah. Dimana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank shari'ah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia.[36]

Pelayanan adalah Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasankepada pelanggan atau nasabah. tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Tindakan yang dilakukan guna memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk ataujasa yang mereka butuhkan.[37]

Loyalitas adalah menurut Rangkuti sebagaimana dikutip Tuti Supriyatmini, "loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang telah menyediakan barang atau jasa kepadanya"[38]. Sedangkan menurut Lovelock dan K. Wright, loyalitas adalah "keputusan pelanggan untuk secara suka rela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama"[39].

C. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah yang telah diuraikan, maka beberapa pertanyaan yang merupakan rumusan masalah penelitian yakni sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh signifikan antara variabel *Shariah Compliance* (Kepatuhan Shariah) terhadap variabel Loyalitas nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto?

---

[36] Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum, Tanggal 12 Januari 2011.
[37] Kasmir, Etika Customer Service, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005, 15
[38] Tuti Supriyatmini, Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Anda Semarang, Skripsi, Semarang: Universitas Negeri Semarang, Fakultas Ilmu Sosial, 2005, 38.
[39] Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright,.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Adakah pengaruh signifikan antara variabel Pelayanan terhadap variabel Loyalitas nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto?
3. Indikator variabel apa yang paling berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel *Shari'ah Compliance* (Kepatuhan Shari'ah) terhadap variabel Loyalitas nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto.
2. Untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel Pelayanan terhadap variabel Loyalitas nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto.
3. Untuk mengetahui indikator variabel yang paling berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah dan memperluas ilmu pengetahuan tentang informasi mengenai *Shari'ah Compliance* (Kepatuhan Shari'ah), Pelayanan dan Loyalitas Nasabah pelanggan perbankan Indonesia, sehingga dalam pengembangan perbankan shari'ah dapat dipilih strategi yang tepat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menggunakan perbankan sebagai transaksi perekonomian masa depan di PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto.

2. Secara Praktis

   a. Bagi Praktisi: Sebagai sumbangan saran, pemikiran dan informasi untuk mempertahankan para nasabah yang loyal

   b. Bagi Akademik: sebagai asset pustaka yang diharapkan dapat dimanfaatkan oleh seluruh kalangan akademisi, baik dosen maupun mahasiswa, dan upaya dalam memberikan informasi, pengetahuan dan sebagai proses pembelajaran mengenai shariah compliance, pelayanan terhadap nasabah yang loyal, yang telah diterapkan oleh lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan kepada masyarakat secara shari'ah yaitu pada PT. BPRS Lantabur Tebuireng Cab. Mojokerto.

   c. Bagi peneliti selanjutnya: Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang terkait pada masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dibuat untuk memudahkan pemahaman dan memberi gambaran kepada pembaca tentang penelitian yang diuraikan.

Bab I : Pendahuluan, Bab satu berisi pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah yang mendasari diadakannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Telaah Pustaka, Bab dua berisi tinjauan pustaka yang menjelaskan tentang landasan teori yang menjadi dasar dan bahan acuan dalam penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian, Bab tiga berisi metode penelitian yang terdiri dari paradigma Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Metode Analisis data dan Teknik analisis data.

Bab IV : Hasil Dan Analisis, Bab empat berisi hasil dan pembahasan yang menjelaskan deskripsi lokasi penelitian, hasil penelitian, uji statistik, analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V : Penutup, Bab lima berisi penutup yang berisi simpulan dari hasil analisis *shariah compliance* (kepatuhan shariah), pelayanan, dan loyalitas, keterbatasan penelitian, dan saran yang berupa tindakan-tindakan yang sebaiknya dilakukan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id