

BAB II

TINJAU PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Perbankan

2.1.1.1 Definisi Perbankan

Menurut Darmawati (2012:1) mendefinisikan bank sebagai berikut :

“Segala sesuatu yang menyangkut bank mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”

Menurut Ismail (2015:12) mendefinisikan bank sebagai berikut :

“Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”

Berdasarkan kedua definisi tersebut menunjukkan bahwa bank merupakan institusi atau lembaga yang melakukan kegiatan-kegiatan dibidang keuangan seperti memberi pinjaman dan penyaluran kredit bagi

masyarakat. Pada Undang-Undang No.10 tahun 1998, dijelaskan juga pengertian bank. Menurut Undang-Undang RI Nomer 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, sebagai berikut:

- “ 1. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.
2. Bank umum adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran
3. Bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”

Berdasarkan penjelasan mengenai definisi perbankan tersebut, bisa dijelaskan bahwa bank merupakan badan usaha yang dalam melaksanakan kegiatannya melibatkan masyarakat, baik sebagai penyimpan dana di bank maupun sebagai peminjam dana dari bank. Untuk dapat menjalankan kegiatannya tersebut bank harus mampu meminimalkan risiko usaha agar pihak bank dan pihak masyarakat yang terlibat bisa terhindar dari risiko yang besar dari kegiatan tersebut.

2.1.1.2 Definisi Bank Syariah

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. (Ismail, 2011:33).

Sistem keuangan dan perbankan islam merupakan bagian dari konsep yang lebih luas mengenai ekonomi islam, dimana tujuannya, sebagaimana yang telah dianjurkan oleh para ulama, adalah memberlakukan sistem transaksi komersial saja. Persepsi islam ke dalam lingkungan ekonomi. Atas dasar etika inilah, maka keuangan dan perbankan islam bagi kebanyakan muslim sebagai suatu kewajiban agama. Kemampuan lembaga keuangan islam menarik investor dengan sukses bukan hanya tergantung pada tingkat kemampuan lembaga tersebut menghasilkan keuntungan, tetapi juga pada persepsi bahwa lembaga tersebut secara sungguh-sungguh memperhatikan batas-batas yang digariskan oleh islam (Arifin, 2009:16).

Bank syariah sendiri didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip islam, syariah dan tradisinya ke dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terikat. Prinsip utama yang diikuti oleh bank islam adalah (Arifin, 2009:3):

- “ 1. Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi
2. Melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan keuntungan yang sah
3. Meberikan zakat.”

Sepanjang praktiknya, bank-bank islam telah mengadopsi sistem dan prosedur perbankan yang ada. Jika terjadi pertentangan dengan prinsip-prinsip syariah, maka bank-bank islam merencanakan dan menerapkan prosedurnya sendiri guna menyesuaikan aktivitas

perbankannya dengan prinsip-prinsip syariah islam. Untuk itu, dewan syariah berfungsi memberikan saran kepada perbankan islam guna memastikan bahwa bank islam tidak terlibat dalam unsur-unsur yang tidak disetujui oleh islam (Arifin, 2009:3).

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa bank syariah merupakan suatu perbankan yang keseluruhannya dari kegiatan operasionalnya berlandaskan syariat islam. Meskipun demikian, tidak hanya orang yang beragama islam saja yang dapat menjadi nasabah dari bank syariah, namun bagi orang-orang non islam dapat menjadi nasabah dari bank syariah dengan catatan, orang tersebut setuju dan patuh terhadap ketentuan-ketentuan syariat islam yang diberlakukan dalam bank syariah tersebut.

2.1.1.3 Perbedaan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional

Menurut Sudarsono (2012:29) mendefinisikan Bank Syariah sebagai berikut:

“Lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit atau pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang mengoperasikannya, disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.”

Menurut Harahap, Wiroso dan Yusuf (2010:5) mendefinisikan Bank Konvensional sebagai berikut:

“Bank Konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat.” Bank syariah mempunyai ciri-ciri berbeda dengan bank konvensional

Sudarsono (2012:46) adapun ciri-ciri bank syariah adalah:

- “ 1. Beban biaya yang disepakati bersama pada waktu akad perjanjian diwujudkan dalam bentuk jumlah nominal, yang besarnya tidak kaku dan dapat dilakukan dengan kebebasan untuk tawar-menawar dalam batas wajar. Beban biaya tersebut hanya dikenakan sampai batas waktu sesuai dengan kesepakatan dalam kontrak.
2. Penggunaan presentase dalam hal kewajiban untuk melakukan pembayaran selalu dihindari, karena presentase bersifat melekat pada sisa utang meskipun batas waktu perjanjian telah berakhir.
3. Di dalam kontrak-kontrak pembiayaan proyek, bank syariah tidak menerapkan perhitungan berdasarkan keuntungan yang pasti yang ditetapkan di muka, karena pada hakikatnya yang mengetahui tentang ruginya suatu proyek yang dibiayai bank hanyalah Allah semata.
4. Pengerahan dana masyarakat dalam bentuk deposito tabungan oleh penyimpan dianggap sebagai titipan (al-wadiah) sedangkan bagi bank dianggap sebagai titipan yang diamanatkan sebagai penyertaan dana pada proyek-proyek yang dibiayai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah sehingga pada penyimpan tidak dijanjikan imbalan yang pasti.
5. Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas untuk mengawasi operasionalisasi bank dari sudut syariahnya. Selain itu manajer dan pimpinan bank Islam harus menguasai dasar-dasar muamalah Islam.
6. Fungsi kelembagaan bank syariah selain menjembatani antara pihak pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana, juga mempunyai fungsi khusus yaitu fungsi amanah, artinya berkewajiban menjaga dan bertanggung jawab atas keamanan dana yang disimpan dan siap sewaktu-waktu apabila dana diambil pemiliknya.”

Tabel 2.1
Perbedaan Bank
Konvensional dan Bank
Syariah

No	Perbedaan	Bank Syariah	Bank konvensional
1	Fungsi dan kegiatan bank	Intermediasi, manager, investasi, investor, sosial, jasa keuangan	Intermediasi, jasa keuangan
2	Prinsip dasar operasi	-Tidak bebas nilai (Prinsip syariah islam). -Uang sebagai alat tukar dan bukan komoditas -Bagi hasil, jual beli, sewa	-Bebas nilai (prinsip material) -Uang sebagai komoditas -Bunga
3	Prioritas pelayanan	Kepentingan Publik	Kepentingan pribadi
4	Orientasi	Tujuan sosial ekonomi islam, keuntungan.	Keuntungan
5	Bentuk	Bank komersial, bank pembangunan, bank universal atau multipurpose	Bank komersial
6	Evaluasi Nasabah	Lebih berhati-hati karena partisipasi alam risiko	Kepastian pengembalian pokok dan bunga
7	Hubungan Nasabah	Erat sebagai mitra usaha	Terbatas debitor kreditor
8	Sumber Likuiditas jangka pendek	Pasar uang syariah, bank sentral	Pasar uang, bank sentral

9	Pinjaman yang diberikan	Komersial dan nonkomersial, berorientasi laba dan nirlaba	Komersial dan nonkomersial, berorientasi laba
10	Lembaga penyelesaian sengketa	Pengadilan, Badan Arbitrase Syariah Nasional	Pengadilan arbitrase
11	Risiko Usaha	-Dihadap bersama antara bank dan nasabah dengan prinsip keadilan dan kejujuran -Tidak mungkin terjadi <i>negative spread</i>	-Risiko bank tidak terikat langsung dengan debitor, risiko debitor tidak terikat langsung dengan bank -Kemungkinan terjadi <i>negative spread</i>
12	Struktur Organisasi Pengawas	Dewan komisaris, Dewan pengawas Syariah, Dewan Syariah Nasional.	Dewan komisaris
13	Investasi	Halal	Halal atau haram

Sumber: Akad dan Produk Bank Syariah, Ascarya.

Dalam operasional perbankan syariah, terdapat koridor-koridor sebagai berikut. (ojk.go.id)

- “ 1. Keadilan, yakni berbagai keuntungan atas dasar penjualan riil sesuai kontribusi dan resiko masing-masing pihak
2. Kemitraan, yang berarti posisi nasabah investor (penyimpan dana), dan pengguna dana, serta lembaga keuangan itu sendiri, sejajar dengan mitra usaha yang saling bersinegri untuk memperoleh keuntungan
3. Transparansi, lembaga keuangan syariah akan memberikan laporan keuangan secara terbuka dan berkesinambungan agar nasabah investor dapat mengetahui kondisi dananya.
4. Universal, yang artinya tidak membedakan suku, agama, ras dan golongan dalam masyarakat sesuai dengan prinsip islam sebagai rahmatan lil alamin.”

Dari poin-poin tersebut dapat diperhatikan beberapa hal yang

membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional diantaranya

pada bank syariah hubungan antara bank dengan nasabah bukanlah hubungan debitur-kreditur, melainkan hubungan kemitraan dimana tingkat resiko lebih tinggi karena adanya *profit-loss sharing* (pembagian untung rugi). Sementara pada bank konvensional memiliki tingkat resiko yang lebih pasti karena menggunakan perangkat bunga.

2.1.2 Good Corporate Governance

Menurut tunggal (2012:24) mendefinisikan *Corporate Governance* sebagai berikut :

“*Corporate Governance* adalah sistem yang mengatur, mengelola dan mengawasi proses pengendalian usaha untuk menaikan nilai saham, sekaligus sebagai bentuk perhatian kepada *stakeholders*, karyawan dan masyarakat sekitar”

Menurut Agoes (2011:101) mendefinisikan *Corporate Governance* sebagai berikut :

“Sebagai suatu sistem yang mengatur hubungan peran Dewan Komisaris peran Direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. Tata kelola perusahaan yang baik juga disebut sebagai proses yang transparan atas penentuan tujuan perusahaan, pencapaiannya dan penilaian kinerjanya.”

islam sangat intens mengajarkan diterapkannya prinsip : adalah (keadilan), tawazun (keseimbangan), mas’uliyah (akuntabilitas), akhlaq (moral), shiddiq (kejujuran), amanah (pemenuhan kepercayaan), fathanah (kecerdasan), tablig (transparansi, keterbukaan), hurriyah (independensi dan dan kebebasan yang bertanggungjawab), ihsan (profesional), wasathan (kewajaran), ghirah (militansi syariah), idarah (pengelolaan), khilafah (kepemimpinan), aqidah (keimanan), ijabiyah

(berpikir positif), raqabah (pengawasan), qira'ahishlah (organisasi yang terus belajar dan selalu melakukan perbaikan). (Rahman, 2012:1832).

Good Corporate Governance dapat meningkatkan nilai (*valuation*) perusahaan dengan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan, mengurangi risiko yang mungkin dilakukan dengan keputusan-keputusan yang menguntungkan diri sendiri, dan umumnya *corporate governance* dapat meningkatkan kepercayaan investor. Sebaliknya *corporate governance* yang buruk menurunkan tingkat kepercayaan para investor. Survey yang dilakukan oleh McKinsey & Co menunjukkan bahwa *corporate governance* menjadi perhatian utama para investor menyamai kinerja financial dan potensi pertumbuhan, khususnya bagi pasar-pasar yang sedang berkembang (*emerging markets*).

Sementara itu khusus dalam perbankan syariah dikenal adanya prinsip-prinsip syariah yang mendukung terlaksananya prinsip GCG dimaksud, yakni keharusan bagi subjek hukum termasuk bank untuk menerapkan prinsip kejujuran (*shiddiq*), edukasi kepada masyarakat (*tabligh*), kepercayaan (*amanah*), dan prngelolaan secara profesional (*fatanah*) (Maradita 2014).

Dalam prinsip dasar pedoman *Good Corporate Governance* Perbankan Indonesia tahun 2012 dituliskan bahwa setiap bank harus memastikan bahwa asas GCG diterapkan pada setiap aspek bisnis dan

diseluruh jajaran bank. Asas GCG yang harus dipastikan pelaksanaannya meliputi transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kewajaran dan kesetaraan. Asas GCG diperlukan untuk mencapai kesinambungan usaha (*sustainability*) bank dan memperhatikan kepentingan pemegang saham, nasabah serta pemangku kepentingan lainnya.

2.1.2.1 Unsur-unsur *Good Corporate Governance*

Andrian Sutedi (2011:4) menyebutkan bahwa unsur-unsur *GCG* secara umum adalah sebagai berikut :

- “ 1. *Fairness* (keadilan), menjamin perlindungan hak para pemegang saham dan menjamin terlaksananya komitmen dengan para investor
2. *Transparency* (transparansi), mewajibkan adanya suatu informasi yang terbuka, tepat waktu,sertajelas dan dapat diperbandingkan, yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan, dan kepemilikan perusahaan
3. *Accountability* (akuntabilitas), menjelaskan peran dan tanggung jawab, serta mendukung usaha untuk menjamin penyeimbangan kepentingan manajemen dan pemegang saham, sebagaimana yang diawasi oleh Dewan Komisaris
4. *Responsibility* (pertanggungjawaban), memastikan dipatuhinya peraturan-peraturan serta ketentuan yang berlaku sebagai cermin dipatuhinya nilai-nilai sosial.”

maka dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance*

adalah suatu sistem yang mengatur, mengelola, dan mengawasi pengendalian usaha untuk keberhasilan usaha perusahaan sebagai bentuk perhatian kepada stakeholders serta mengatur hubungan dan tanggung jawab antara karyawan, kreditur serta para pemegang kepentingan intern

dan ekstern dalam mengendalikan perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan yang ingin dicapai oleh para pihak-pihak yang berkepentingan dan memperhatikan kepentingan para stakeholder sesuai dengan aturan.

2.1.2.2 Tujuan dan Manfaat Penerapan *Good Corporate Governance*

Menurut Amin Widjaya Tunggal (2011:34) Tujuan *Good Corporate*

Governance adalah sebagai berikut:

- “1. Tercapainya sasaran yang telah ditetapkan.
2. Aktiva perusahaan terjaga dengan baik.
3. Perusahaan menjalankan bisnis dengan praktek yang sehat.
4. Kegiatan perusahaan dilakukan dengan transparan.”

Tujuan *Good Corporate Governance* menciptakan sistem keadilan dan keseimbangan (*chek and balance*) untuk mencegah penyalahgunaan dari sumber daya perusahaan dan tetap mendorong terjadinya pertumbuhan perusahaan. *Corporate Governance* yang efektif menciptakan sistem yang dapat menjaga keseimbangan dalam pengendalian perusahaan, sehingga dapat ditekan seminimal mungkin peluang-peluang terjadinya korupsi, penyalahgunaan wewenang masing-masing organ perusahaan, menciptakan insentif bagi manajemen untuk memaksimalkan produktivitas penggunaan aset dan sumber daya lainnya, sehingga dicapai hasil usaha yang maksimal (Sutedi,2011).

Menurut Hery (2010:5) ada lima manfaat yang dapat diperoleh perusahaan yang menerapkan *Good Corporate Governance* yaitu :

1. “GCG secara tidak langsung akan dapat mendorong pemanfaatan sumber daya perusahaan ke arah yang lebih efektif dan efisien, yang pada gilirannya akan turut membantu terciptanya pertumbuhan atau perkembangan ekonomi nasional.
2. GCG dapat membantu perusahaan dan perekonomian nasional, dalam hal ini menarik modal investor dengan biaya yang lebih rendah melalui perbaikan kepercayaan investor dan kreditor domestik maupun internasional.
3. Membantu pengelolaan perusahaan dalam memastikan/menjamin bahwa perusahaan telah taat pada ketentuan, hukum, dan peraturan.
4. Membangun manajemen dan *Corporate Board* dalam pemantauan penggunaan asset perusahaan.
5. Mengurangi korupsi.”

2.1.2.3 DPS (Dewan Pengawas Syariah)

Menurut Juhaya (2013:413) Di perbankan syariah yang bertugas mengawasi operasional perbankan syariah adalah Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawas Syariah diposisikan setingkat dengan dewan komisaris, hal ini dilakukan untuk menjamin efektivitas dari setiap opini yang diberikan, oleh karena itu penetapan Dewan Pengawas Syariah dilakukan oleh RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham), setelah para anggota Dewan Pengawas Syariah mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional MUI.

Menurut Dedhi dan Ahmad (2014) bahwa Dewan Pengawas Syariah memiliki peran penting dan strategis dalam penerapan prinsip

syariah di perbankan syariah. DPS bertanggungjawab untuk memastikan semua produk dan prosedur bank syariah sesuai dengan prinsip syariah. Karena pentingnya peran DPS tersebut, maka dua Undang-Undang di Indonesia mencantumkan keharusan adanya DPS di perusahaan syariah dan lembaga keuangan syariah, yaitu Undang-Undang nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dengan demikian secara yuridis, DPS dilembaga perbanka menduduki posisi yang kuat (Yulianti ,2009).

Menurut Mustafa Edwin Nasution, dkk (2010:293) Tugas dewan pengawas syariah pastilah sangat berat, karena memang tidak mudah menjadi lembaga yang harus mengawasi dan bersifat menjamin operasi sebuah entitas bisnis dalam konteks yang amat luas dan kompleks yang secara umum memasuki ranah-ranah khilafiyah. Karena menyangkut urusan-urusan muamalah dimana ruang interprestasinya sangat lah luas. Dewan pengawas syariah bertugas mengawasi operasional bank dan produk-produknya agar tidak menyimpang dari garis syariah.

2.1.3 Shariah Compliance

2.1.3.1 Pengertian Shariah Compliance

Adrian (2009:145) mendefinisikan bahwa *shariah compliance* sebagai kepatuhan kepada Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) karena Fatwa DSN merupakan perwujudan prinsip dan aturan syariah yang harus ditaati dalam perbankan syariah. Salah satu faktor yang mempengaruhi seorang nasabah memutuskan untuk tetap menabung di bank syariah adalah kepatuhan bank pada hukum syariah (Suryani dan Chanigo,2011).

Arifin(2009) mendefinisikan bahwa *shariah compliance* sebagai penerapan prinsip-prinsip islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain yang terikat

Kepatuhan syariah memiliki standar internasional yang disusun dan ditetapkan oleh *Islamic Financial Service Board (IFSB)*, dimana kepatuhan syariah merupakan bagian dari tata kelola lembaga. Prinsip – prinsip dari kepatuhan syariah adalah transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, profesional, dan kewajaran (Widialoka dkk, 2015). Semakin tinggi nilai pengungkapan identitas etis Islam, maka semakin tinggi pula tingkat kepatuhan terhadap prinsip Islam.

Syariah compliance merupakan salah satu dasar penting untuk pengembangan bank syariah. Dasar inilah yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional. Hasil pokok penelitian yang dilakukan oleh Bank Indonesia menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan jasa 7 perbankan syariah cenderung akan berhenti menjadi nasabah

dikarenakan faktor keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Secara implisit hal ini menunjukkan bahwa selama ini praktik perbankan syariah kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah yang akan berdampak pada loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa perbankan syariah (Wardayati, 2011).

Menurut Maradita(2014) bahwa *shariah compliance* merupakan hal yang membedakan antara GCG bank konvensional dengan bank syariah. Junusi (2013) dalam Purnamasari dan Darma(2015) menyatakan bahwa *shariah compliance* merupakan ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah yang artinya bank dalam operasinya mengikuti ketentuan syariah islam, khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara islam.

Pada bank syariah terdapat kondisi khusus yang diatur dalam perturan bank indonesia no.11/33/pbi/2009 tentang pelaksanaan *good corporation governance* bagi bank umum syariah dan unit usaha syariah yang berisikan bahwa pelaksanaan GCG di dalam industri perbankan syariah harus memenuhi prinsip syariah.

2.1.3.2 Dimensi dan Indikator *Shariah Compliance*

Shariah Compliance akan diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Zainal (2017:181), yaitu kepatuhan

syariah. Dalam menjalankan bisnisnya, bank syariah harus memiliki kepatuhan seperti bebas riba, maisir, garar, bisnis yang halal, dan pengelolaan usaha yang amanah.

2.1.4 Transparansi

2.1.4.1 Pengertian Transparansi

Menurut Abdullah (2010:89) mendefinisikan Transparansi sebagai berikut:

“keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan, serta keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan.”

Transparansi menurut Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana (2009:104) Transparansi dapat diartikan kewajiban bagi para pengelola untuk menjalankan prinsip keterbukaan dalam proses keputusan dan penyampaian informasi juga mengandung arti bahwa informasi yang disampaikan harus lengkap, benar, dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan.

Transparansi berarti terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh pihak yang membutuhkan secara memadai dan mudah dimengerti. Transparansi merupakan salah satu prinsip dalam perwujudan *good governance*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh

informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Artinya, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan (Septiarini, 2011).

Menurut Ariffin (2015) menjelaskan bahwa:

“transparency is an important supervisory pillar and has considerable relevance for enhancing their ethical responsibility and credibility, thereby contributing to their greater acceptance, and elimination of any misconceptions of their activities”.

Marisi Purba (2012:24) mendefinisikan bahwa transparansi adalah keterbukaan informasi baik dalam pengambilan keputusan maupun pengungkapan informasi yang material dan yang relevan dengan perusahaan. Mahmudi (2011:17) mengartikan bahwa transparansi adalah ketrbukaan organisasi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang menjadi pemangku kepentingan.

Transparansi akan dapat diraih jika pihak bank mampu menyediakan informasi yang relevan, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan definisi sebagaimana telah disebutkan. Transparansi merupakan faktor kunci yang berfungsi untuk menjaga efektivitas pengawasan terhadap keamanan, kenyamanan, dan reputasi bank. Diantara sumber informasi yang penting adalah laporan keuangan dan bank islam yang disiapkan sesuai dengan standar yang dapat diterapkan pada bank islam. (Maradita 2014).

Dalam prinsip dasar pedoman *Good Corporate Governance* Perbankan Indonesia tahun 2012 dituliskan bahwa transparansi adalah pengungkapan (*disclosure*) dan penyediaan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh pemangku kepentingan dan masyarakat. Transparansi diperlukan agar bank menjalankan bisnis secara objektif, profesional, dan melindungi kepentingan nasabah.

Menurut Purnamasari dan darma (2015) Transparansi merupakan suatu keterbukaan dalam melakukan suatu proses kegiatan di dalam perusahaan. Menurut Umam (2011) dengan diterapkannya transparansi perbankan diwajibkan mengungkap informasi secara relevan, akurat, dapat dibandingkan serta mudah diakses oleh *stakeholders* dan tentunya harus diiringi kebenaran atas informasi tersebut. Adanya transparansi dapat mendorong pengungkapan informasi serta keadaan yang sebenarnya terjadi, sehingga *stakeholders* dapat mengukur dan mengantisipasi segala sesuatu yang menyangkut kegiatan bank.

2.1.4.2 Dimensi dan Indikator Transparansi

Transparansi berarti keterbukaan dalam memberikan informasi tanpa ada yang dirahasiakan oleh pengelola kepada para pemangku

kepentingan. Transparansi memiliki beberapa dimensi. Dimensi transparansi menurut Mardiasmo (2009:19) adalah sebagai berikut:

1. Informativeness (informatif)

Pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, fakta, kepada stakeholders yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat.

Indikator dari informatif menurut Mardiasmo (2009:19) antara lain adalah:

a. Jelas.

Informasi harus jelas sehingga dipahami sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman.

b. Akurat.

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi pengguna yang menerima dan memanfaatkan informasi tersebut.

Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

c. Mudah diakses.

Informasi harus mudah diakses oleh semua pihak.

2. *Disclosure* (pengungkapan)

Pengungkapan kepada masyarakat atau publik (*stakeholders*) atas aktifitas

dan kinerja finansial.

a. Susunan pengurus.

Komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi.

Struktur

organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan

bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berdeda-beda

tersebut diintegrasikan (koordinasi).

b. Bentuk perencanaan dan hasil dari kegiatan.

Serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2.1.5 Akuntabilitas

2.1 5.1 Pengertian Akuntabilitas

Menurut Abdullah (2010:89) mendefinisikan akuntabilitas sebagai berikut:

“kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ bank sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.”

Mahmudi (2010:23) mendefinisikan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban untuk mengelola sumber daya publik kepada pemberi. Dalam prinsip Dasar Pedoman *Good Corporate Governance* perbankan indonesia tahun 2012 dituliskan bahwa Akuntabilitas (*accountability*) mengandung unsur kejelasan fungsi dalam organisasi dan cara mempertanggungjawabkannya. Bank sebagai lembaga dan pejabat yang memiliki kewenangan harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan akuntabel. Untuk ini bank harus dikelola secara sehat, terukur dan professional dengan memperhatikan kepentingan pemegang saham, nasabah, dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.

Menurut El-Halaby (2015) menjelaskan bahwa:

“accountability refers to the duty of accountors(agents/directors/managers) to provide an account (information/report) to accoutees (stakeholders/user/society)”.

Menurut Purnamasari dan darma (2015) bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban bank untuk memberikan jawaban atau keterangan mengenai kinerja serta tindakan pimpinan organisasi

kepada *stakeholders*. Penerapan prinsip akuntabilitas ini menuntut perbankan untuk menyampaikan informasi layanan yang akurat, kelengkapan informasi layanan, serta kebijakan yang diambil sesuai ketentuan yang berlaku dan diharapkan hal ini memberikan manfaat lebih untuk *stakeholders*. Pertanggungjawaban merupakan kesesuaian dalam melakukan pengelolaan suatu perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku (Arbaina, 2012).

2.1 5.2 Dimensi dan Indikator Akuntabilitas

Dimensi akuntabilitas menurut Mahmudi (2013:9) adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas Kejujuran

Akuntabilitas kejujuran adalah akuntabilitas lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan mentaati ketentuan yang berlaku. maka indikator dari akuntabilitas kejujuran adalah:

a. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.

b. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

c. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.

2. Akuntabilitas Manajerial (managerial accountability).

Akuntabilitas manajerial adalah pertanggungjawaban lembaga publik untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efektif dan efisien. Akuntabilitas dapat juga diartikan sebagai akuntabilitas kinerja (*performance accountability*). Inefisiensi organisasi publik adalah menjadi tanggung jawab lembaga yang bersangkutan dan tidak boleh dibebankan kepada klien atau costumernya. Maka indikator dalam akuntabilitas manajerial adalah sebagai berikut:

a. Peran yang Jelas

Hubungan akuntabilitas yang efektif terjadi hanya ketika peran dan tanggung jawab semua pihak untuk hubungan yang jelas. Kemungkinan adanya siapa pun yang bertanggung jawab, jika sesuatu berjalan salah, dan menjadi sulit.

b. Harapan dan kinerja yang Jelas

Setiap aktor dalam rangka akuntabilitas mengetahui target. Tujuan, sasaran dan prestasi yang diharapkan harus jelas didefinisikan. Jika mereka tidak melakukannya, kerangka akuntabilitas kehilangan kekuatan, seperti tanggung jawab untuk non-kinerja tidak dapat dengan mudah diperbaiki.

c. Ulasan wajar dan penyesuaian

Harus ada tindak lanjut di mana harapan tentang kinerja belum dipenuhi. Aksi tindak lanjut dapat berupa merevisi target, menyesuaikan sumber daya atau tindakan lain untuk mengatasi kendala.

2.1.6 Loyalitas Nasabah

2.1.6.1 Pengertian Loyalitas Nasabah

Menurut Subagyo (2010:13) mendefinisikan bahwa Loyalitas Nasabah merupakan pembelian ulang merek secara konsisten oleh nasabah.

Menurut Purnamasari dan darma (2015) bahwa Loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap bank dalam bentuk keputusan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama.

Menurut Suyuthi (2012) loyalitas nasabah adalah wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa suatu perusahaan yang dipilih. Menurut Ratnasari (2012) loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah terhadap produk-produk perbankan yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian suatu produk perbankan secara berulang tanpa terpengaruh situasi serta berbagai strategi pemasaran untuk berpindah ke produk atau jasa perbankan lain karena sudah memiliki keyakinan dan sikap positif secara subjektif maupun objektif atas produk atau jasa perbankan tersebut. Sehingga loyalitas adalah kesetiaan nasabah terhadap perbankan yang telah menyediakan barang dan jasa yang ditandai dengan dilakukannya pemakaian secara berulang yang timbul karena keinginan diri sendiri dan tanpa adanya paksaan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama.

Menurut Oliver (2014:432) mendefinisikan Loyalitas Nasabah sebagai berikut:

“Komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa

terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk perubahan perilaku.”

Menurut Lovelock (2011:338) mendefinisikan Loyalitas sebagai berikut:

“Loyalitas ditunjukkan kepada suatu perilaku, yang ditunjukkan kepada pembelian berulang dan merekomendasikan produk perusahaan kepada teman atau mitra.”

2.1.6.2 Dimensi Loyalitas Nasabah

Lupiyoadi (2015:161) menekankan empat dimensi dari Loyalitas Nasabah sebagai berikut:

1. *Re-Purchase*

Re-Purchase (pembelian ulang) misalnya para nasabah menggunakan kembali produk-produk bank syariah

2. *Buying between product lines and services*

Buying between product lines and services (membeli antar lini produk dan layanan) misalnya para nasabah menambah menggunakan produk-produk yang lain yang ditawarkan bank syariah.

3. *Refer to others*

Refer to others, misalnya para nasabah merekomendasikan produk-produk bank syariah kepada orang lain.

4. *Immunity against Competitors*

Immunity against Competitors (kekebalan terhadap pesaing)

misalnya para nasabah tidak akan beralih ke produk pesaing.

2.1.7 Hasil Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dinilai relevan dengan penelitian ini akan disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2.2

Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Yenni Tamalasaki (2016)	Pengaruh <i>shariah compliance</i> terhadap <i>market share</i> bank syariah	<i>shariah compliance</i> (X) <i>market share</i> (Y)	Kepatuhan dan kesesuaian bank terhadap prinsip syariah sering dipertanyakan oleh para nasabah. Peningkatan reputasi	Variabel independen sama yakni <i>shariah compliance</i>	1. penulis menggunakan variabel independen transparansi dan

				<p>dan kepercayaan pada bank syariah merupakan salah satu indikator kinerja bank syariah dalam meningkatkan <i>market share</i>nya, sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan mengimplementasikan <i>shraiah governance</i> akan berpengaruh terhadap reputasi dan kepercayaan nasabah. meningkatnya reputasi dan kepercayaan dalam jangka panjang akan meningkatkan loyalitas nasabah yang pada akhirnya akan meningkatkan <i>market share</i> bank syariah.</p>	<p>akuntabilitas sedangkan peneliti dahulu hanya menggunakan satu variabel independen yaitu <i>shariah compliance</i> 2. variabel dependen yang digunakan oleh penulis ialah loyalitas nasabah sedangkan yang digunakan oleh peneliti dahulu ialah <i>market share</i> 3. peneliti dahulu meneliti di bank syariah surakarta sedangkan penulis meneliti di bank syariah di pamanukan subang</p>
--	--	--	--	---	---

2.	Lusi, Fatmawati dan Usnan (2017)	Pengaruh <i>shariah compliance</i> , Transparansi, Akuntabilitas dan Kompetensi sumber daya manusia terhadap pengelolaan dana zakat	<i>shariah compliance</i> (X ₁) Transparansi (X ₂) Akuntabilitas (X ₃) dan Kompetensi sumber daya manusia (X ₄) Pengelolaan dana zakat (Y)	OPZ harus dapat mempertahankan dan meningkatkan aspek kepatuhan syariah, transparansi, akuntabilitas, dan kompetensi SDM (amil) dalam pengelolaan dana zakat menjadi lebih efektif dan efisien.	1. variabel independen sama yakni <i>shariah compliance</i> , transparansi dan akuntabilitas	1. variabel dependen yang digunakan oleh penulis ialah loyalitas nasabah sedangkan yang dilakukan peneliti dahulu ialah pengelolaan dana zakat 2. peneliti dahulu meneliti di kabupaten sukoharjo sedangkan yang akan dilakukan penulis meneliti di Bank syariah pamanukan subang
3.	Gampito Afridawati (2017)	<i>SHARIA COMPLIANCE ON CUSTOMERS' DECISION TO SAVE IN SHARIAH BANK STUDY ON CUSTOMERS AT A BRANCH OFFICE OF</i>	Kepatuhan Syariah (X) Keputusan Nasabah (Y)	Kepatuhan syariah memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menabung di bank syariah mandiri KCP Batusangkar	1. variabel independen sama yakni <i>shariah compliance</i>	1. variabel independen yang digunakan oleh penulis yakni transparansi dan akuntabilitas 2. peneliti dahulu

		<i>BANK SHARIAH MANDIRI IN BATUSANGKAR</i>				meneliti di bank mandiri batusangkar sedangkan penulis peneliti di bank syariah pamanukan subang
4.	Yuliana Normawati (2013)	Faktor-Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah mandiri	Religiusitas (X ₁) Bagi hasil (X ₂) Produk (X ₃) Kualitas Pelayanan (X ₄) Kepuasan Nasabah (X ₅) Loyalitas Nasabah (Y)	Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan nasabah baru, karena merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.	1.variabel dependen yang digunakan sama yakni Loyalitas Nasabah	1.variabel independen yang digunakan oleh peneliti dahulu yakni Religiusitas , Bagi hasil, produk, kulaitas pelayanan, kepuasan nasabah sedangkan variabel independen yang digunaka oleh penulis yakni <i>shariah compliance</i> , transparansi dan akuntabilita s.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh *Shariah Compliance* Terhadap Loyalitas Nasabah

Menurut Junusi (2012) *syariah compliance* merupakan ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah yang artinya bank dalam operasinya mengikuti ketentuan syariah islam, khususnya menyangkut tata cara bermuamalat secara islam. Umumnya nasabah yang menabung di perbankan syariah ingin menjalankan bisnis ataupun transaksi dengan cara yang halal karena selama ini praktik perbankan syariah kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah. Semakin baik pelaksanaan *syariah compliance* dalam praktik perbankan, maka akan membuat nasabah semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan syariat islam. Adanya *syariah compliance* akan membuat loyalitas nasabah terhadap perbankan meningkat.

Purnama Sari dan Darma (2015) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa semakin baik pelaksanaan *shariah compliance* dalam praktik perbankan syariah, maka akan membuat nasabah semakin yakin dan mantap bahwa transaksi yang dilakukan sesuai dengan syariat islam. Adanya *shariah compliance* akan membuat loyalitas nasabah terhadap perbankan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa *shariah compliance* memiliki peran penting terhadap jumlah nasabah.

Menurut Wardayati (2011) bahwa nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah (*shariah compliance*). Kepatuhan dan kesesuaian bank syariah terhadap prinsip syariah sering dipertanyakan oleh para nasabah. Secara implisit hal tersebut menunjukkan bahwa praktik bank syariah kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah (*shariah compliance*) sehingga menyebabkan reputasi dan kepercayaan masyarakat menurun pada bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa *shariah compliance* memiliki peran penting terhadap loyalitas nasabah.

2.2.2 Pengaruh Transparansi Terhadap Loyalitas Nasabah

Adanya transparansi informasi didalam tubuh bank membantu bagi pemegang saham untuk tetap mempertahankan sahamnya atau menjualnya, atau bagi para deposan untuk tetap menyimpan dana atau menariknya dari bank bersangkutan. Salah satu prasyarat pengembangan kepercayaan adalah ketersediaan informasi yang meyakinkan nasabah terhadap kemampuan bank islam dalam mencapai tujuannya. Diantara sumber-sumber informasi yang penting adalah laporan keuangan dari bank islam yang disiapkan sesuai dengan standar yang dapat diterapkan pada bank islam (Maradita 2014).

Purnama Sari dan Darma (2015) Nasabah membutuhkan transparansi dalam hal informasi sehingga bank harus mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan dapat dibandingkan serta mudah diakses oleh nasabah sesuai dengan haknya. Nasabah yang mendapatkan kemudahan dalam mengakses kepentingannya akan merasa senang karena kebutuhan yang diharapkan sudah terpenuhi. Adanya keterbukaan informasi serta pengungkapannya secara relevan, akurat, mudah diakses serta penyampaian dalam bahasa yang mudah dipahami ini akan membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, hal ini membuat nasabah tetap loyal terhadap perbankan serta enggan untuk berpindah menggunakan jasa keuangan yang lain. Hal ini juga didukung dalam penelitian Jumaizi (2011) yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Menurut Hasan (2013) Transparansi diperlukan agar para pemangku kepentingan (*stakeholders*) dapat mengambil keputusan dan tindakan yang tepat terhadap perusahaan tersebut. Transparansi ini sangat penting dan diperhatikan oleh para investor. Ketika investor memiliki akses informasi dan mengetahui kondisi perusahaan, investor lebih tertarik untuk berinvestasi pada perusahaan tersebut daripada perusahaan lain yang tidak memberikan akses informasi. Transparansi

merupakan faktor kunci yang berfungsi untuk menjaga efektivitas pengawasan terhadap keamanan, kenyamanan, dan reputasi bank. Diantara sumber informasi yang penting adalah laporan keuangan dan bank islam yang disiapkan sesuai dengan standar yang dapat diterapkan pada bank islam.

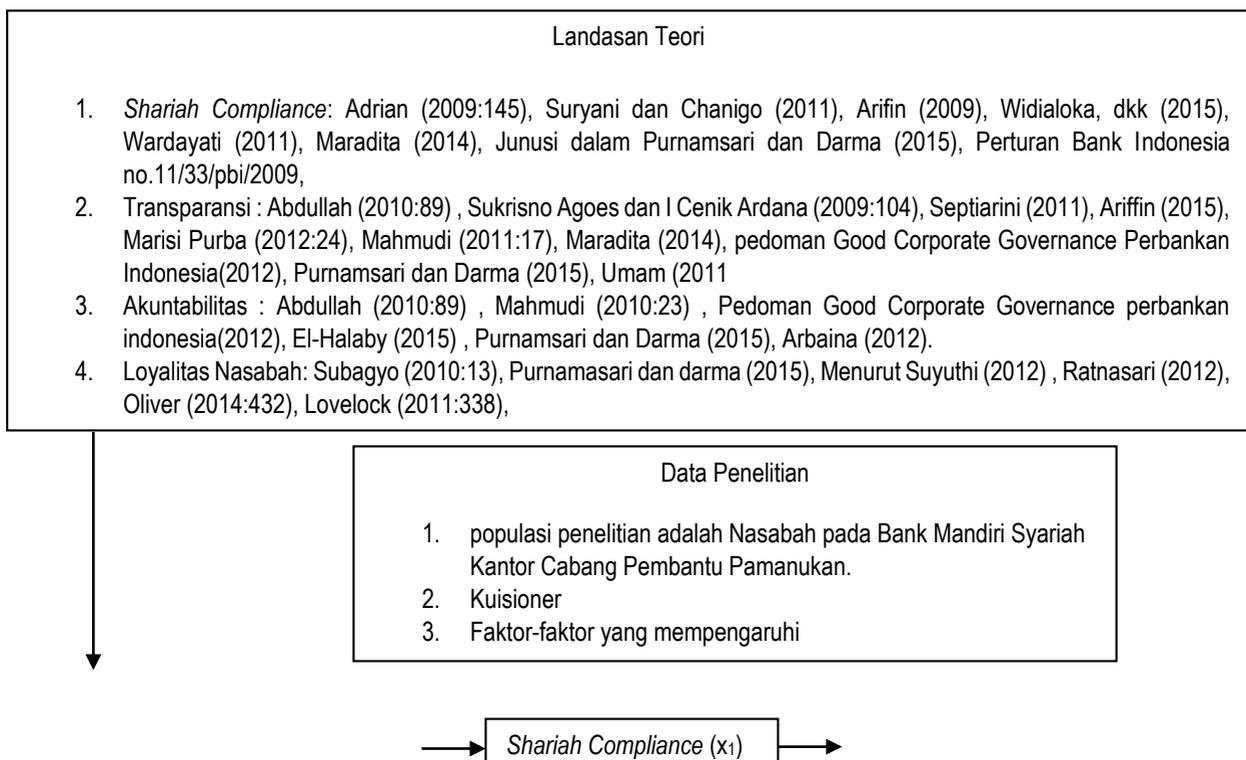
2.2.3 Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Loyalitas Nasabah

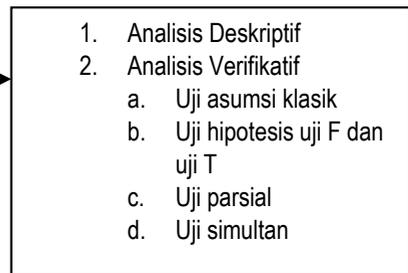
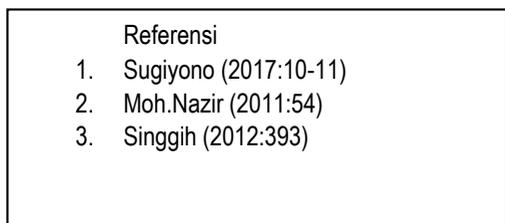
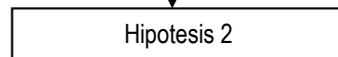
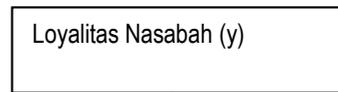
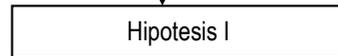
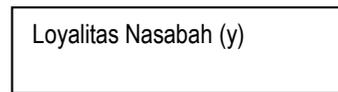
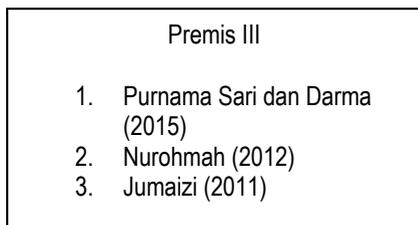
Purnama Sari dan Darma (2015) Akuntabilitas merupakan segala bentuk kebijakan yang sudah diambil dapat dipertanggungjawabkan kepada *stakeholders*. Perbankan yang menjalankan usahanya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan serta tidak memiliki pelanggaran akan membuat nasabah merasa aman dan percaya dalam melakukan berbagai macam bentuk transaksi. Pertanggungjawaban juga merupakan bentuk kepedulian perbankan kepada masyarakat dan lingkungan. Dengan kepedulian yang diberikan kepada masyarakat dan lingkungan akan membuat penilaian positif dari nasabah terhadap bank.

Akuntabilitas menurut Arbaina (2012) apabila suatu bank mampu memberikan informasi dan pelayanan produk serta jasa yang dibutuhkan nasabah serta mampu melaksanakan tanggung jawab atas kewenangan yang diberikan oleh nasabah maka akan membuat nasabah loyal terhadap bank tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas memiliki peran

penting terhadap jumlah nasabah. Hal ini didukung dalam penelitian Jumaizi (2011) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2.3 Skema Kerangka Pemikiran





Gambar 2.1
Kerangka Penelitian

2.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, landasan teori, dan kerangka konseptual yang dikemukakan, maka dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

Hipotesis 1 : Terdapat pengaruh positif *shariah compliance* pada bank terhadap Loyalitas Nasabah

Hipotesis 2 : Terdapat pengaruh positif penerapan prinsip transparansi pada bank terhadap Loyalitas Nasabah

Hipotesis 3 : Terdapat pengaruh positif penerapan prinsip akuntabilitas pada bank terhadap Loyalitas Nasabah