

**PENGARUH *ISLAMIC CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA  
Tbk KC PALANGKA RAYA 1**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**MUHAMMAD ABDAN ALMUHAJIR**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2022 M/1443 H**

**PENGARUH *ISLAMIC CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PT BANK SYARIAH INDONESIA  
Tbk KC PALANGKA RAYA 1**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi**

**Oleh:**

**MUHAMMAD ABDAN ALMUHAJIR**

**1501161340**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2022 M/1443 H**

## PERNYATAAN KEASILAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Abdan Almuhajir  
NIM : 1501161340  
Tempat/tanggal lahir : Hulu Sungai Tengah, 14 Pebruari 1996  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan seharusnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pemikiran orang lain yang saya akui sebagai pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti tulisan ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 08 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,

Muhammad Abdan Almuhajir

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1

Ditulis oleh : Muhammad Abdan Almuhajir  
NIM : 1501161340  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2021-2022  
Tempat/tanggal lahir : Hulu Sungai Tengah, 14 Pebruari 1996  
Alamat : Jl. Kecipir Komplek Borneo Sejahtera Blok I No.185B

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan selanjutnya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 07 Juni 2022

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



Annisa Sayyid, M.Si  
19830562011012007

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, sweeping curve followed by a vertical stroke and a horizontal line.

Hariyanto, S.E., M.M  
NIP. 197910272005011004

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh *Islamic Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1”, ditulis oleh Muhammad Abdan Almuhajir telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juni 2022

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (87)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Faridah, M.H.I	1.
2. Hariyanto, S.E.,M.M	2.
3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A	3.
4. Atika Zahra Maulida, S.H.I., M.S.I	4.

## ABSTRAK

**Muhammad Abdan Almuhajir** 2022, “*Pengaruh Islamic Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1*”. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Hariyanto, S.E., M.M.

**Kata Kunci:** *Islamic Corporate Governance*, Loyalitas Nasabah

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya menciptakan mekanisme tata kelola perusahaan yang baik serta melindungi hak-hak setiap elemen yang terlibat dalam bisnis. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Islamic Corporate Governance* secara simultan dan parsial terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Jenis penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu pembagian angket kuesioner kepada nasabah dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, variabel transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 dengan nilai  $f_{hitung} 6,704 > f_{tabel} 2,31$ . *Kedua*, secara parsial berdasarkan hasil uji t variabel transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t_{hitung} 2,271 > t_{tabel} 1,989$ , hasil uji t variabel akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t_{hitung} 2,176 > t_{tabel} 1,989$ , hasil uji t variabel responsibilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t_{hitung} 2,138 > t_{tabel} 1,989$ , hasil uji t variabel independensi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t_{hitung} 2,031 > t_{tabel} 1,989$ , dan hasil uji t variabel keadilan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai  $t_{hitung} 2,279 > t_{tabel} 1,989$  dengan tingkat signifikan keseluruhan ( $0,000 > 0,05$ ).

## MOTTO

*RENCANAKAN KERJAMU DAN KERJAKAN RENCANAMU*

*...Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum  
sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri...*

*(QS. Ar-Ra'd: 11)*

*Dengan Ikhtiar dan Do'a*

*Yakin Usaha Sampai*

## KATA PERSEMBAHAN

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Sujud syukur saya persembahkan kepada-Mu ya Allah Yang Maha Agung atas takdir-Mu telah kau jadikan saya manusia yang senantiasa berfikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani hidup. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal untuk meraih cita-cita saya.

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya

Terimakasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga saat ini, terimakasih juga untuk do'a yang tak berkesudahan kalian berikan kepada saya serta segala hal yang terbaik yang telah kalian lakukan untuk saya.

Apa yang saya dapatkan hari ini belum mampu membayar semua kebaikan, keringat dan air mata untuk saya. Terimakasih untuk segala dukungan baik materi maupun moril.

Terimakasih juga kepada teman-teman Lokal E Perbankan Syariah untuk memori yang kita rajut setiap harinya dan terutama kepada Ira, Erla, Yuda, Luthfi, Sofyan, Yuni, Ica, Dita, Dea, Nadila, Widia, Miji, Hasan, Lisda, Bang Rizkan, Bang Razkan, Bang Ufik dan juga teman-teman serta senior Himpunan Mahasiswa Islam yang selalu membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Terimakasih yang tak terhingga untuk para dosen-dosen yang telah membimbing saya dari awal saya menjadi mahasiswa di kampus ini sampai sekarang dan terimakasih juga kepada pembimbing yang dengan sabar dalam memberikan masukan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Saya sadar bahwa hasil karya skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, tetapi saya harap isinya tetap memberi manfaat sebagai ilmu dan pengetahuan bagi pembacanya.



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَحْمَدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةِ وَالسَّلَامِ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ  
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah swt. atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Tidak terlepas dari kesalahan dan kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1”, yang diselesaikan untuk memenuhi tugas akhir dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE), pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Hariyanto, S.E., M.M selaku pembimbing yang banyak memberikan bimbingan, arahan dan koreksi dalam penulisan skripsi ini
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah swt. membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah swt. semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 08 Juni 2022

Penulis,



MUHAMMAD ABDAN ALMUHAJIR

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	◌	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

## IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	Dammah	ditulis	U

شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yanṭiqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	$\bar{a}$ <i>kāmīlah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	$\bar{a}$ <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	$\bar{i}$ <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	$\bar{u}$ <i>ṣudūr</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati و فرعون ذ الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Definisi Operasional.....	9
E. Signifikansi Penelitian.....	11
F. Kerangka Penelitian .....	11
G. Hipotesis.....	13
H. Kajian Pustaka.....	14
I. Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II LOYALITAS NASABAH, <i>ISLAMIC CORPORATE</i></b>	
<b><i>GOVERNANCE</i> .....</b>	<b>18</b>
A. Loyalitas Nasabah .....	18
1. Pengertian Loyalitas .....	18
2. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah .....	21
3. Tahapan Loyalitas .....	23
4. Karakteristik Loyalitas .....	26
5. Manfaat Loyalitas .....	27
6. Loyalitas dalam Perspektif Islam .....	28
7. Pengertian Nasabah .....	29
8. Sifat-Sifat Nasabah .....	30
B. <i>Islamic Corporate Governance</i> .....	31
1. <i>Corporate Governance</i> .....	31
2. Landasan <i>Corporate Governance</i> dalam Islam .....	32
3. Prinsip-prinsip <i>Corporate Governance</i> dalam Perspektif Islam .....	39
4. Perbedaan <i>Good Corporate Governance</i> Konvensional dan <i>Good Corporate Governance</i> Syariah.....	48

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	50
B. Lokasi Penelitian .....	50
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	51
D. Data dan Sumber Data.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data .....	53
F. Skala Pengukuran.....	54
G. Instrumen Penelitian.....	55
H. Teknik Pengolahan Data .....	57
I. Teknik Analisis Data.....	58
<b>BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>65</b>
A. Penyajian Data.....	65
1. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Palangka Raya 1 .....	65
2. Gambaran Umum Responden.....	75
3. Deskriptif Variabel .....	77
B. Analisis Data .....	100
1. Uji Validitas .....	100
2. Uji Reliabilitas .....	101
3. Uji Asumsi Klasik .....	103
4. Uji Hipotesis.....	109
5. Pembahasan Penelitian.....	117
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>127</b>
A. Simpulan.....	127
B. Saran.....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>135</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>197</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan antara GCG.....	48
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	55
Tabel 3.2 Indikator Penelitian .....	56
Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	76
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Menurut Umur .....	76
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Menurut Pendidikan .....	76
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Menurut Pekerjaan.....	77
Tabel 4.5 Indikator X <sub>1.1</sub> .....	78
Tabel 4.6 Indikator X <sub>1.2</sub> .....	79
Tabel 4.7 Indikator X <sub>1.3</sub> .....	79
Tabel 4.8 Indikator X <sub>1.4</sub> .....	80
Tabel 4.9 Indikator X <sub>1.5</sub> .....	81
Tabel 4.10 Indikator X <sub>2.1</sub> .....	82
Tabel 4.11 Indikator X <sub>2.2</sub> .....	82
Tabel 4.12 Indikator X <sub>2.3</sub> .....	83
Tabel 4.13 Indikator X <sub>2.4</sub> .....	84
Tabel 4.14 Indikator X <sub>2.5</sub> .....	84
Tabel 4.15 Indikator X <sub>3.1</sub> .....	85
Tabel 4.16 Indikator X <sub>3.2</sub> .....	86
Tabel 4.17 Indikator X <sub>3.3</sub> .....	86
Tabel 4.18 Indikator X <sub>3.4</sub> .....	87
Tabel 4.19 Indikator X <sub>3.5</sub> .....	88
Tabel 4.20 Indikator X <sub>4.1</sub> .....	89
Tabel 4.21 Indikator X <sub>4.2</sub> .....	90
Tabel 4.22 Indikator X <sub>4.3</sub> .....	90
Tabel 4.23 Indikator X <sub>4.4</sub> .....	91
Tabel 4.24 Indikator X <sub>4.5</sub> .....	92
Tabel 4.25 Indikator X <sub>5.1</sub> .....	92
Tabel 4.26 Indikator X <sub>5.2</sub> .....	93
Tabel 4.27 Indikator X <sub>5.3</sub> .....	94

Tabel 4.28 Indikator X <sub>5.4</sub> .....	95
Tabel 4.29 Indikator X <sub>5.5</sub> .....	95
Tabel 4.30 Indikator Y.1 .....	96
Tabel 4.31 Indikator Y.2 .....	97
Tabel 4.32 Indikator Y.3 .....	98
Tabel 4.33 Indikator Y.4 .....	98
Tabel 4.34 Indikator Y.5 .....	99
Tabel 4.35 Validitas Kuesioner.....	101
Tabel 4.36 Reabilitas Kuesioner .....	102
Tabel 4.37 Uji Multilolinearitas .....	105
Tabel 4.38 Uji Autokorelasi.....	107
Tabel 4.39 Uji Regresi Linear.....	109
Tabel 4.40 Uji t .....	111
Tabel 4.41 Uji F .....	115
Tabel 4.42 Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	117

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Histogram Frekuensi .....	104
Gambar 4.2 Histogram P Plot .....	104
Gambar 4.3 Scatter Plot .....	108

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1 Diagram Hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen .....	12
Bagan 4.1 Struktural PT BSI Tbk KC Palangka Raya 1.....	66