

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka

Raya 1

a. Sejarah Singkat Berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1

PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 adalah salah satu Bank Syariah yang merupakan cabang ke-11 dari BNI Syariah Cabang Palangka Raya yang melakukan merger menjadi BSI sejak 01 Februari 2021.

Kehadiran PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 sebagai wujud partisipasi dalam kerja sama untuk menciptakan akselerasi ekonomi baik mikro, menengah maupun makro. Terutama dalam penerapan skema bagi hasil yang kompetitif oleh BSI *Ex*-BNI Syariah. Mengenai lokasi gedung PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 terletak di Jl. Ahmad Yani No. 52 Kelurahan Pahandut Kecamatan Pahandut, bangunan yang digunakan merupakan kompleks pertokoan yang telah dilakukan perbaikan sedemikian rupa sehingga menjadi gedung perbankan yang menarik dan nyaman bagi karyawan serta nasabahnya. Adapun kode PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 adalah 8048 dengan Telp. Kantor (0536) 3224863 dan *fax* (0536) 3224870.

b. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya

1

1) Visi

“Top 10 *Global Islamic Banking*”.

2) Misi

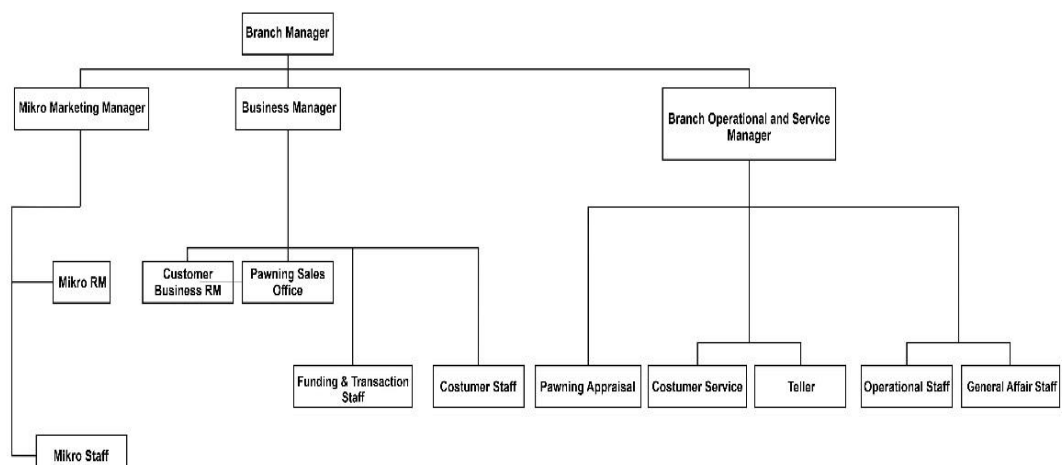
- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang.
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

c. Keadaan Staf di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1

Setiap struktur organisasi lembaga keuangan baik yang bersifat perbankan maupun non-bank memiliki susunan organisasi yang berbeda-beda menyesuaikan dengan keadaan lingkungan dan kebutuhan perbankan baik dari pihak *stakeholder* maupun *shareholder*.

Adapun struktur organisasi PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 adalah sebagai berikut:

Bagan 4.1 Struktural



Adapun uraian tugas dari struktur organisasi PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 terdiri dari:

1) Pimpinan Cabang (*Branch Manager*)

Branch Manager merupakan pangkat tertinggi dalam suatu cabang Bank, dimana jabatan ini berposisi sebagai pemimpin dari suatu Bank Cabang. Apa saja tugas seorang *Branch Manager* adalah:

- a) Menetapkan rencana kerja dan anggaran, tujuan dan sasaran utama dan yang akan dicapai.
- b) Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi secara langsung unit-unit kerja sesuai tugasnya pelayanan nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi dilingkungan cabang dan cabang pembantu.

Memasarkan produk dan layanan kepada nasabah serta menggali calon nasabah potensial dalam rangka meningkatkan bisnis dan hasil usaha serta mendominasi pasar di daerah kerjanya.

2) Wakil Pemimpin Bidang Operasional (*Branch Service and Operational Manager*)

Merupakan jabatan pimpinan yang membawahi bagian Operasional seperti *Back Office*, *Front Office* (*teller*, *cs*, *satpam*) dan Personalia (*Driver* dan *OB*).

Adapun tugas seorang *Operational Manager* adalah:

- a) Mengawasi kegiatan pelayanan administrasi di *front office* dan *back office* dengan memaksimalkan pelayanan yang optimal.
- b) Mengawasi dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahinya dan memantau hasil audit atau saran auditor untuk memastikan perbaikan atau perbaikan.

3) Audit Intern atau Resident Auditor (BIC)

Bagian ini merupakan bagian yang mendukung proses verifikasi bank dimana Anda dapat mengurutkan data yang masuk atau keluar dan melakukan koreksi melalui bagian ini jika mengalami kesalahan input. Tugas audit internal adalah:

- a) Mengawasi langsung dan berpartisipasi aktif dalam pengawasan atau pemeriksaan atas transaksi keuangan dan rekening.
- b) Melakukan pemeriksaan khusus atau mendadak terhadap berbagai aktivitas harian atau manajemen cabang.
- c) Mempersiapkan laporan pekerjaan pada manajer cabang dan pemimpin divisi.
- d) Melakukan audit administrasi dan keuangan koperasi, serikat pekerja dan dharma wanita dicabang.
- e) Mengelola dan mendistribusikan BPP (Buku Pedoman Perusahaan) serta dokumen atau surat yang berkaitan dengan aturan tentang pelaksanaan transaksi dan kegiatan perbankan.
- f) Memperbaiki atau penyempurnaan hasil temuan audit.

4) Pengawas Unit Pemasaran Bisnis (*Consumer Sales Head dan SME Financing Head*)

Tujuan utama dari bagian pemasaran adalah menghasilkan keuntungan industri sesuai dengan RKAT yang telah ditetapkan dan disepakati, dengan mengumpulkan dana dan mendistribusikannya secara publik, membuat alokasi produktif maupun konsumtif kepada masyarakat dan menjaga kualitasnya. Adapun tugas utama seorang pemasaran adalah:

- a) Memasarkan produk dan layanan perbankan kepada nasabah.
 - b) Mengelola permohonan pembiayaan.
 - c) Melakukan pengawasan nasabah dan kolektabilitas pembiayaan.
 - d) Melayani penelitian potensi ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis.
 - e) Mengerjakan tugas lainnya yang diberikan pimpinan cabang.
- 5) Pengelola Pembiayaan/Unit Support Pembiayaan (*Sales Officer*).

Merupakan bagian yang mendukung pemasaran untuk menganalisis nasabah yang akan melakukan pembiayaan terhadap bank terutama dalam perspektif administrasi pembiayaan. Adapun tugas seorang pengelola pembiayaan atau unit support pembiayaan adalah:

- a) Memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah.
- b) Mengelola permohonan pembiayaan ritel, pemantauan nasabah, kolektabilitas pembiayaan.

- c) Melakukan penelitian potensi ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis.
- d) Menjaga hubungan yang saling menguntungkan dengan para debitur dan pihak sumber dana.

6) Asisten Pemasaran (*Sales Assistant*)

Merupakan bagian yang mendukung bagian pemasaran dalam memasarkan produk-produk bank seperti tabungan, dan pembiayaan konsumtif. Adapun tugas utama seorang asisten pemasaran adalah:

- a) Memasarkan dan mengelola pembiayaan standar.
- b) Membina hubungan dan memantau aktifitas nasabah *wholesale* dan *middle*.
- c) Membantu mengelola produk dan jasa perbankan, penelitian ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis.

7) Pengawas Unit Pelayanan Nasabah (*Customer Service Head*)

Merupakan bagian yang bertanggung jawab dalam mengawasi kegiatan pelayanan dan semua transaksi yang berhubungan langsung dengan keluar masuknya uang pada bank. Tanggung jawab utama perwakilan layanan pelanggan adalah:

- a) Melayani semua jenis transaksi kas atau uang tunai, pemindahan dan kliring.
- b) Melayani kegiatan eksternal, payment point, kas mobil, kantor kas dan cabang pembantu.
- c) Mengelola kas besar.

- d) Menyediakan informasi dan melayani transaksi produk atau jasa dalam negeri.
 - e) Menyediakan transaksi giro, tabungan, deposito dan ONH.
 - f) Menyusun data dan laporan ke Bank Indonesia atau Kas Perbendaharaan Negara mengenai giro, tabungan dan deposito serta membuat laporan pajak atas dana masyarakat.
 - g) Melayani permintaan, menyerahkan dan memantau permasalahan kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri).
 - h) Melaksanakan perbankan, penyempurnaan hasil temuan audit.
 - i) Mengerjakan tugas-tugas lainnya yang diberikan pimpinan cabang.
- 8) Asisten Pelayanan Jasa (*Costumer Service*)

Bagian ini merupakan salah satu dari unit layanan nasabah yang membantu pengawas unit pelayanan nasabah dalam hal menangani pertanyaan transaksional yang sering berinteraksi langsung dengan pelanggan. Tugas utamanya adalah:

- a) Melayani transaksi giro, tabungan, deposito dan ONH.
- b) Melayani permintaan, menyerahkan dan memantau permasalahan kartu ATM.
- c) Melayani permintaan pencairan margin dan deposito.
- d) Melayani informasi mengenai produk dan jasa.
- e) Melayani transaksi dalam negeri.
- f) Melayani jasa kirim uang.
- g) Melayani nasabah inti dan jasa custodian.
- h) Menyusun data dan laporan ke BI atau KPKN.

i) Melaksanakan perbaikan atau penyempurnaan hasil temuan audit.

9) Asisten Pelayan Uang Tunai (*Teller*)

Seorang asisten pelayanan uang tunai atau teller bertanggung jawab dengan *cash in* dan *cash out* uang untuk setiap transaksi. Adapun tugas utama asisten pelayanan uang tunai adalah:

- a) Melayani semua jenis transaksi kas atau tunai, pemindahan, pembayaran tagihan (listrik, air, telepon, dan lain-lain) dan kliring.
- b) Melayani kegiatan eksternal *payment point*, kas mobil, kantor kas dan cabang pembantu.
- c) Melaksanakan perbaikan atau penyempurnaan audit.

10) Asisten Transaksi DN/LN (*SME Account Officer* atau SAO)

Adapun tugas utama seorang asisten transaksi DN/LN adalah:

- a) Mengelola administrasi *back office* transaksi delegasi pembiayaan dan jenis DN lainnya.
- b) Melaksanakan *entry* transaksi keuangan secara kliring.
- c) Mengelola komunikasi cabang.
- d) Menyelesaikan transaksi DPT (Dana Pihak Ketiga).
- e) Mengelola kegiatan bank operasional atau persepsi untuk KPKN.

11) Pengawas Unit Operasional

Merupakan bagian yang menangani dalam hal analisis proses dan dalam bentuk pembiayaan berupa surat-surat kontrak (perjanjian) dokumen lengkap lainnya yang dapat mendukung aktifitas dan pengesahan permintaan pembiayaan nasabah. Adapun tugas utamanya adalah:

- a) Melakukan verifikasi data nasabah mengenai debitur.
- b) Mengelola administrasi pembiayaan.
- c) Mengelola portebel pembiayaan.
- d) Memantau proses pemberian pinjaman.
- e) Mengelola penerbitan jaminan bank.
- f) Mengelola administrasi back office (data *entry* dan kliring), transaksi jasa dalam negeri.

12) Analisis Pembiayaan (*Consumer Processing*)

Merupakan bagian yang menganalisis data dan informasi calon debitur yang akan melakukan pembiayaan terhadap bank terutama dalam hal identitas calon debitur, status hukum calon debitur, dan aktifitas pembiayaan calon debitur pada perusahaan perbankan lainnya yang dapat diperoleh dari data base nasabah di Bank Indonesia. Adapun tugas utamanya adalah:

- a) Meneliti kebenaran dan kelengkapan data atau informasi mengenai calon debitur dengan ketentuan manajemen pembiayaan.
- b) Menilai kewajaran laporan keuangan yang diserahkan oleh debitur.
- c) Menyiapkan PAK sesuai ketentuan pembiayaan untuk disampaikan kepada unit pemasaran bisnis sebagai bagian dari PAK lengkap.
- d) Memberikan pendapat hasil analisis berbagai aspek penilaian pembiayaan.

- e) Memantau dan menganalisis aktifitas keuangan debitur melalui riwayat pembayaran sebagai bahan masukan bagi unit pemasaran bisnis

13) Asisten Administrasi Pembiayaan (*Collection Asisstant*)

Bagian ini ialah salah satu yang berhubungan penting dengan operasional dan analisis pembiayaan debitur dalam hal memantau aktifitas pembayaran angsuran pembiayaan debitur. Adapun tugas utama seorang asisten administrasi pembiayaan adalah:

- a) Mengelola administrasi pembiayaan.
- b) Mengelola portebel (*outstanding* dan kondisi) pembiayaan.
- c) Memantau proses pemberian pembiayaan.
- d) Mengelola penerbitan jaminan bank.
- e) Melaksanakan perbaikan atau penyempurnaan hasil temuan audit.

14) Penyedia Unit Keuangan dan Umum (*General Affair Head*)

Merupakan bagian yang bertugas mengatur dan mengawasi aktifitas logistik dan urusan rumah tangga di dalam bank, seperti mengatur jadwal dan kontroling kinerja *security*, *cleaning service*, dan *driver*. Adapun tugas utamanya adalah:

- a) Mengelola komunikasi cabang dan karyawan.
- b) Menyelesaikan transaksi DPT (Daftar Post Terbuka).
- c) Mengelola output dari sistem.
- d) Mengelola laporan cabang.

15) Asisten Administrasi umum

Merupakan bagian yang membantu tugas dari pengawas keuangan dan umum. Adapun tugas utamanya adalah:

- a) Membantu pengelolaan administrasi umum.
- b) Membantu pengelolaan kegiatan logistik dan urusan kerumah tanggaan.
- c) Mengelola sistem otomasi cabang.
- d) Mengelola gaji karyawan bank.
- e) Mengelola komunikasi cabang dan karyawan.
- f) Melaksanakan perbaikan atau penyempurnaan hasil temuan audit.

d. Keadaan Sarana Dan Prasarana Kantor PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Sarana dan Prasarana adalah semua alat, perlengkapan, dan komponen yang secara langsung atau tidak langsung mendukung terlaksananya kegiatan usaha bank. Adapun sarana dan prasarana yang ada di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1, yaitu:

2. Gambaran Umum Responden

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentasi (%)
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Jumlah	100	100,0

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 di atas diketahui bahwa jenis kelamin responden yang paling besar adalah laki-laki sebanyak 42 orang (42%), sedangkan perempuan sebanyak 58 orang (58%).

b. Karakteristik Responden Menurut Umur

Dari hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Menurut Umur

Usia Responden	Jumlah	Presentasi (%)
< 20 tahun	2	2%
21 - 30 tahun	32	32%
31 - 40 tahun	45	45%
41 - 50 tahun	16	16%
> 51 tahun	5	5%
Jumlah	100	100,0

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa yang menjadi responden paling banyak adalah yang berusia antara 31 - 40 tahun yaitu sebanyak 45 orang (45%). Kemudian paling sedikit berusia < 20 tahun sebanyak 2 orang (2%).

c. Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Dari hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Menurut Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentasi (%)
SD	18	18%
SMP	6	6%
SMA	34	34%
D1	-	-
D2	-	-
D3	5	5%
S1	32	32%
S2	5	5%
S3	-	-
Jumlah	100	100,0

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa yang menjadi tingkat pendidikan responden paling banyak yaitu sebanyak 34 orang (34%) yang memiliki latar belakang pendidikan SMA.

d. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Dari hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentasi (%)
PNS/BUMD/BUMN	15	15
TNI/POLRI	2	2
Pegawai Swasta	28	28
Wiraswasta	33	33
Mahasiswa/Pelajar	13	13
Petani/Buruh	4	4
Lainnya	5	5
Jumlah	100	100,0

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa yang pekerjaan responden paling banyak yaitu adalah wiraswasta sebanyak 33 orang (33%), kemudian yang paling sedikit sebanyak 2 orang (2%) adalah TNI/POLRI.

3. Deskriptif Variabel

Pada bagian ini akan disajikan analisis statistik deskriptif untuk mendukung analisis kuantitatif dan memberikan gambaran mengenai variabel-variabel yang diteliti yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan. Dari tiap-tiap variabel yang terdapat pada transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan tersebut akan disajikan distribusi frekuensi menurut item-item yang ada.

a. Variabel Transparansi

Variabel transparansi terbagi menjadi 5 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

- 1) Indikator BSI menyampaikan prinsip-prinsip syariah yang digunakannya secara jelas kepada nasabah.

Tabel 4.5 BSI menyampaikan prinsip-prinsip syariah yang digunakannya secara jelas kepada nasabah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	19	19%
2.	Setuju	52	52%
3.	Ragu-ragu	29	29%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 dijelaskan bahwa jawaban indikator BSI menyampaikan prinsip-prinsip syariah yang digunakannya secara jelas kepada nasabah menunjukkan 19 responden dengan persentase 19% menyatakan sangat setuju, 52 responden dengan persentase 52% menyatakan setuju, 29 responden dengan persentase 29% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 52 orang.

- 2) Indikator nasabah memperoleh penjelasan dari Bank Syariah sebelum transaksi.

Tabel 4.6 nasabah memperoleh penjelasan dari Bank Syariah sebelum transaksi.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	15	15%
2.	Setuju	52	52%
3.	Ragu-ragu	33	33%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 dijelaskan bahwa jawaban indikator nasabah memperoleh penjelasan dari Bank Syariah sebelum transaksi menunjukkan 15 responden dengan persentase 15% menyatakan sangat setuju, 52 responden dengan persentase 52% menyatakan setuju, 33 responden dengan persentase 33% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 52 orang.

- 3) Indikator setiap kebijakan yang diambil oleh Bank Syariah dikomunikasikan dengan baik kepada saya sebagai nasabah.

Tabel 4.7 setiap kebijakan yang diambil oleh Bank Syariah dikomunikasikan dengan baik kepada saya sebagai nasabah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	11	11%
2.	Setuju	48	48%
3.	Ragu-ragu	41	41%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 dijelaskan bahwa jawaban indikator setiap kebijakan yang diambil oleh Bank Syariah dikomunikasikan dengan baik kepada

saya sebagai nasabah menunjukkan 11 responden dengan persentase 11% menyatakan sangat setuju, 48 responden dengan persentase 48% menyatakan setuju, 41 responden dengan persentase 41% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 48 orang.

- 4) Indikator nasabah percaya Bank Syariah cukup terbuka terkait informasi-informasi yang seharusnya diketahui oleh nasabah.

Tabel 4.8 nasabah percaya Bank Syariah cukup terbuka terkait informasi-informasi yang seharusnya diketahui oleh nasabah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	5	5%
2.	Setuju	59	59%
3.	Ragu-ragu	35	35%
4.	Tidak Setuju	1	1%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.8 dijelaskan bahwa jawaban indikator nasabah percaya Bank Syariah cukup terbuka terkait informasi-informasi yang seharusnya diketahui oleh nasabah menunjukkan 5 responden dengan persentase 5% menyatakan sangat setuju, 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, 35 responden dengan persentase 35% menyatakan ragu-ragu, 1 responden dengan persentase 1% menyatakan tidak setuju, sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 59 orang.

- 5) Indikator informasi yang diberikan kepada publik dapat meningkatkan transparansi.

Tabel 4.9 Informasi yang diberikan kepada publik dapat meningkatkan transparansi.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	10	10%
2.	Setuju	60	60%
3.	Ragu-ragu	30	30%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.9 dijelaskan bahwa jawaban indikator setiap kebijakan yang diambil oleh Bank Syariah dikomunikasikan dengan baik kepada saya sebagai nasabah menunjukkan 10 responden dengan persentase 10% menyatakan sangat setuju, 60 responden dengan persentase 60% menyatakan setuju, 30 responden dengan persentase 30% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 60 orang.

b. Variabel Akuntabilitas

Variabel akuntabilitas terbagi menjadi 5 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

- 1) Indikator nasabah percaya pencatatan tabungan atau angsuran pada BSI selalu konsisten.

Tabel 4.10 nasabah percaya pencatatan tabungan atau angsuran pada BSI selalu konsisten.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	26	26%
2.	Setuju	54	54%
3.	Ragu-ragu	20	20%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.10 dijelaskan bahwa jawaban nasabah percaya pencatatan tabungan atau angsuran pada BSI selalu konsisten menunjukkan 26 responden dengan persentase 26% menyatakan sangat setuju, 54 responden dengan persentase 54% menyatakan setuju, 20 responden dengan persentase 20% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 54 orang.

- 2) Indikator nasabah percaya kebijakan BSI pasti konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Tabel 4.11 nasabah percaya kebijakan BSI pasti konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	27	27%
2.	Setuju	59	59%
3.	Ragu-ragu	12	12%
4.	Tidak Setuju	2	2%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.11 dijelaskan bahwa jawaban indikator nasabah percaya kebijakan BSI pasti konsisten dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

menunjukkan 27 responden dengan persentase 27% menyatakan sangat setuju, 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, 12 responden dengan persentase 12% menyatakan ragu-ragu, 2 responden dengan persentase 2% menyatakan tidak setuju, sedangkan yang menyatakan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 59 orang.

- 3) Indikator nasabah percaya BSI menyampaikan informasi kebijakan umum kepada publik.

Tabel 4.12 nasabah percaya BSI menyampaikan informasi kebijakan umum kepada publik.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	16	16%
2.	Setuju	62	62%
3.	Ragu-ragu	22	22%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.12 dijelaskan bahwa jawaban nasabah percaya BSI menyampaikan informasi kebijakan umum kepada publik menunjukkan 16 responden dengan persentase 16% menyatakan sangat setuju, 62 responden dengan persentase 62% menyatakan setuju, 22 responden dengan persentase 22% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 62 orang.

- 4) Indikator nasabah percaya Bank Syariah tidak merugikan pihak manapun dalam transaksinya.

Tabel 4.13 nasabah percaya Bank Syariah tidak merugikan pihak manapun dalam transaksinya.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	17	17%
2.	Setuju	60	60%
3.	Ragu-ragu	23	23%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.13 dijelaskan bahwa jawaban nasabah percaya Bank Syariah tidak merugikan pihak manapun dalam transaksinya menunjukkan 17 responden dengan persentase 17% menyatakan sangat setuju, 60 responden dengan persentase 60% menyatakan setuju, 23 responden dengan persentase 23% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 59 orang.

- 5) Indikator nasabah percaya kepentingan publik dan golongan menjadi perhatian utama dalam pengelolaan anggaran.

Tabel 4.14 nasabah percaya kepentingan publik dan golongan menjadi perhatian utama dalam pengelolaan anggaran.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	15	15%
2.	Setuju	60	60%
3.	Ragu-ragu	25	25%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 dijelaskan bahwa jawaban nasabah percaya kepentingan publik dan golongan menjadi perhatian utama dalam pengelolaan anggaran menunjukkan 15 responden dengan persentase 15% menyatakan sangat setuju, 60 responden dengan persentase 60% menyatakan setuju, 25 responden

dengan persentase 25% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 60 orang.

b. Variabel Responsibilitas

Variabel responsibilitas terbagi menjadi 5 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

- 1) Indikator nasabah percaya BSI mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dilandasi dengan nilai Islam.

Tabel 4.15 nasabah percaya BSI mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dilandasi dengan nilai Islam.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	19	19%
2.	Setuju	53	53%
3.	Ragu-ragu	28	28%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.15 dijelaskan bahwa jawaban nasabah percaya BSI mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dilandasi dengan nilai Islam menunjukkan 19 responden dengan persentase 19% menyatakan sangat setuju, 53 responden dengan persentase 53% menyatakan setuju, 28 responden dengan persentase 28% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang

diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 53 orang.

2) Indikator BSI menindak lanjuti keluhan nasabah.

Tabel 4.16 BSI menindak lanjuti keluhan nasabah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	21	21%
2.	Setuju	58	58%
3.	Ragu-ragu	21	21%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.16 dijelaskan bahwa jawaban BSI menindak lanjuti keluhan nasabah menunjukkan 21 responden dengan persentase 21% menyatakan sangat setuju, 58 responden dengan persentase 58% menyatakan setuju, 21 responden dengan persentase 21% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 58 orang.

3) Indikator BSI bertanggung jawab pada layanan yang diberikan kepada nasabah.

Tabel 4.17 BSI bertanggung jawab pada layanan yang diberikan kepada nasabah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	13	13%
2.	Setuju	46	46%
3.	Ragu-ragu	41	41%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.17 dijelaskan bahwa jawaban BSI bertanggung jawab pada layanan yang diberikan kepada nasabah menunjukkan 13 responden dengan persentase 13% menyatakan sangat setuju, 46 responden dengan persentase 46% menyatakan setuju, 41 responden dengan persentase 41% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 46 orang.

- 4) Indikator BSI memberikan kemudahan dalam melaksanakan kinerjanya sehingga ini mampu menciptakan situasi yang Islami.

Tabel 4.18 BSI memberikan kemudahan dalam melaksanakan kinerjanya sehingga ini mampu menciptakan situasi yang Islami.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	9	9%
2.	Setuju	60	60%
3.	Ragu-ragu	31	31%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.18 dijelaskan bahwa jawaban BSI memberikan kemudahan dalam melaksanakan kinerjanya sehingga ini mampu menciptakan situasi yang Islami menunjukkan 9 responden dengan persentase 9% menyatakan sangat setuju, 60 responden dengan persentase 60% menyatakan setuju, 31 responden dengan persentase 31% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 60 orang.

- 5) Indikator BSI telah bertindak sebagai warga perusahaan yang baik termasuk peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial antar makhluk ciptaan Allah.

Tabel 4.19 BSI telah bertindak sebagai warga perusahaan yang baik termasuk peduli terhadap lingkungan dan melaksanakan tanggung jawab sosial antar makhluk ciptaan Allah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	15	15%
2.	Setuju	54	54%
3.	Ragu-ragu	31	31%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.19 dijelaskan bahwa jawaban BSI menindak lanjuti keluhan nasabah menunjukkan 15 responden dengan persentase 15% menyatakan sangat setuju, 54 responden dengan persentase 54% menyatakan setuju, 31 responden dengan persentase 31% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 54 orang.

c. Variabel Independensi

Variabel independensi terbagi menjadi 5 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

- 1) Indikator BSI memiliki kebijakan, sistem, dan prosedur penyelesaian mengenai benturan kepentingan yang mengikat seluruh jajaran stakeholders tanpa melanggar nilai syariat Islam.

Tabel 4.20 BSI memiliki kebijakan, sistem, dan prosedur penyelesaian mengenai benturan kepentingan yang mengikat seluruh jajaran *stakeholders* tanpa melanggar nilai syariat Islam.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	25	25%
2.	Setuju	51	51%
3.	Ragu-ragu	25	25%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.20 dijelaskan bahwa jawaban BSI memiliki kebijakan, sistem, dan prosedur penyelesaian mengenai benturan kepentingan yang mengikat seluruh jajaran stakeholders tanpa melanggar nilai syariat Islam menunjukkan 25 responden dengan persentase 25% menyatakan sangat setuju, 51 responden dengan persentase 51% menyatakan setuju, 25 responden dengan persentase 25% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 51 orang.

- 2) Indikator Seluruh jajaran BSI dapat mengambil keputusan secara objektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun.

Tabel 4.21 Seluruh jajaran BSI dapat mengambil keputusan secara objektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	1	15%
2.	Setuju	51	51%
3.	Ragu-ragu	34	34%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.21 dijelaskan bahwa jawaban Seluruh jajaran BSI dapat mengambil keputusan secara objektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun. menunjukkan 15 responden dengan persentase 15% menyatakan sangat setuju, 51 responden dengan persentase 51% menyatakan setuju, 34 responden dengan persentase 34% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 51 orang.

- 3) Indikator Pihak berkepentingan mengambil keputusan secara objektif dan sifat istiqomah yang artinya berpegang teguh paa kebenaran meskipun harus menghadapi resiko.

Tabel 4.22 Pihak berkepentingan mengambil keputusan secara objektif dan sifat istiqomah yang artinya berpegang teguh paa kebenaran meskipun harus menghadapi resiko.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	18	18%
2.	Setuju	54	54%
3.	Ragu-ragu	28	28%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.22 dijelaskan bahwa jawaban Pihak berkepentingan mengambil keputusan secara objektif dan sifat istiqomah yang artinya berpegang teguh pada kebenaran meskipun harus menghadapi resiko menunjukkan 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, 54 responden dengan persentase 54% menyatakan setuju, 28 responden dengan persentase 28% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 54 orang.

4) Indikator BSI melindungi kepetingan nasabah.

Tabel 4.23 BSI melindungi kepetingan nasabah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	16	16%
2.	Setuju	57	57%
3.	Ragu-ragu	27	27%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.23 dijelaskan bahwa jawaban BSI melindungi kepetingan nasabah menunjukkan 16 responden dengan persentase 16% menyatakan sangat setuju, 57 responden dengan persentase 57% menyatakan setuju, 27 responden dengan persentase 27% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 57 orang.

- 5) Indikator BSI selalu menghormati nasabah.

Tabel 4.24 BSI selalu menghormati nasabah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	18	18%
2.	Setuju	54	54%
3.	Ragu-ragu	28	28%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.24 dijelaskan bahwa jawaban BSI selalu menghormati nasabah menunjukkan 18 responden dengan persentase 18% menyatakan sangat setuju, 54 responden dengan persentase 54% menyatakan setuju, 18 responden dengan persentase 18% menyatakan Ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 54 orang.

d. Variabel Keadilan

Variabel keadilan terbagi menjadi 5 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

- 1) Indikator Dalam proses perumusan kebijakan Bank Syariah berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits.

Tabel 4.25 Dalam proses perumusan kebijakan Bank Syariah berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	19	19%
2.	Setuju	63	63%
3.	Ragu-ragu	18	18%
4.	Tidak Setuju	0	0%

5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.25 dijelaskan bahwa jawaban Dalam proses perumusan kebijakan Bank Syariah berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits menunjukkan 19 responden dengan persentase 19% menyatakan sangat setuju, 63 responden dengan persentase 63% menyatakan setuju, 18 responden dengan persentase 18% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 63 orang.

- 2) Indikator BSI memberikan kesempatan kepada seluruh pihak-pihak berkepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan BSI serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

Tabel 4.26 BSI memberikan kesempatan kepada seluruh pihak-pihak berkepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan BSI serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	23	23%
2.	Setuju	62	62%
3.	Ragu-ragu	15	15%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.26 dijelaskan bahwa jawaban Seluruh jajaran BSI dapat mengambil keputusan secara objektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak

manapun. menunjukkan 23 responden dengan persentase 23% menyatakan sangat setuju, 62 responden dengan persentase 62% menyatakan setuju, 15 responden dengan persentase 15% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 62 orang.

- 3) Indikator Semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh BSI.

Tabel 4.27 Semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh BSI.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	16	16%
2.	Setuju	59	59%
3.	Ragu-ragu	25	25%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.27 dijelaskan bahwa jawaban Semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh BSI menunjukkan 16 responden dengan persentase 16% menyatakan sangat setuju, 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, 25 responden dengan persentase 25% menyatakan Ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 59 orang.

- 4) Indikator BSI adil dalam memenuhi hak dan kewajiban nasabah.

Tabel 4.28 BSI adil dalam memenuhi hak dan kewajiban nasabah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	20	20%
2.	Setuju	62	62%
3.	Ragu-ragu	18	18%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.28 dijelaskan bahwa jawaban BSI adil dalam memenuhi hak dan kewajiban nasabah menunjukkan 20 responden dengan persentase 20% menyatakan sangat setuju, 62 responden dengan persentase 62% menyatakan setuju, 18 responden dengan persentase 18% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 62 orang.

- 5) Indikator Etika bisnis telah dibuat dan disebar luaskan serta dilakukan evaluasi terhadap penerapannya untuk menjaga hubungan baik semua pihak dengan mengkaitkan dengan prinsip keIslaman.

Tabel 4.29 Etika bisnis telah dibuat dan disebar luaskan serta dilakukan evaluasi terhadap penerapannya untuk menjaga hubungan baik semua pihak dengan mengkaitkan dengan prinsip keislaman.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	16	16%
2.	Setuju	67	67%
3.	Ragu-ragu	17	17%

4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.29 dijelaskan bahwa jawaban Etika bisnis telah dibuat dan disebar luaskan serta dilakukan evaluasi terhadap penerapannya untuk menjaga hubungan baik semua pihak dengan mengkaitkan dengan prinsip keislaman menunjukkan 16 responden dengan persentase 16% menyatakan sangat setuju, 67 responden dengan persentase 67% menyatakan setuju, 17 responden dengan persentase 17% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 67 orang.

e. Variabel Loyalitas Nasabah

Variabel loyalitas nasabah terbagi menjadi 5 indikator yang dijadikan poin pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner yang diberikan kepada nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

- 1) Indikator Produk atau jasa dibutuhkan nasabah.

Tabel 4.30 Produk atau jasa dibutuhkan nasabah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	13	13%
2.	Setuju	58	58%
3.	Ragu-ragu	29	29%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.30 dijelaskan bahwa jawaban Produk atau jasa dibutuhkan nasabah menunjukkan 13 responden dengan persentase 19%

menyatakan sangat setuju, 58 responden dengan persentase 58% menyatakan setuju, 29 responden dengan persentase 29% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 58 orang.

- 2) Indikator nasabah selalu menceritakan keunggulan jasa yang ada di Bank Syariah kepada teman, saudara dan orang lain.

Tabel 4.31 Nasabah selalu menceritakan keunggulan jasa yang ada di Bank Syariah kepada teman, saudara dan orang lain.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	14	14%
2.	Setuju	58	58%
3.	Ragu-ragu	28	28%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.31 dijelaskan bahwa jawaban nasabah selalu menceritakan keunggulan jasa yang ada di Bank Syariah kepada teman, saudara dan orang lain menunjukkan 14 responden dengan persentase 14% menyatakan sangat setuju, 58 responden dengan persentase 58% menyatakan setuju, 28 responden dengan persentase 28% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 58 orang.

- 3) Nasabah akan menyarankan teman, saudara untuk menjadi nasabah Bank Syariah.

Tabel 4.32 Nasabah akan menyarankan teman, saudara untuk menjadi nasabah Bank Syariah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	21	21%
2.	Setuju	47	47%
3.	Ragu-ragu	32	32%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.32 dijelaskan bahwa jawaban nasabah akan menyarankan teman, saudara untuk menjadi nasabah Bank Syariah menunjukkan 21 responden dengan persentase 21% menyatakan sangat setuju, 47 responden dengan persentase 47% menyatakan setuju, 32 responden dengan persentase 32% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 47 orang.

- 4) Indikator nasabah akan tetap memilih menggunakan jasa Bank Syariah meskipun ada tawaran dari perbankan lainnya.

Tabel 4.33 nasabah akan tetap memilih menggunakan jasa Bank Syariah meskipun ada tawaran dari perbankan lainnya.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	13	13%
2.	Setuju	52	52%
3.	Ragu-ragu	35	35%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.33 dijelaskan bahwa jawaban nasabah akan tetap memilih menggunakan jasa Bank Syariah meskipun ada tawaran dari perbankan

lainnya menunjukkan 13 responden dengan persentase 13% menyatakan sangat setuju, 52 responden dengan persentase 52% menyatakan setuju, 35 responden dengan persentase 35% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 52 orang.

- 5) Indikator pada masa yang akan datang saya akan tetap menggunakan jasa Bank Syariah.

Tabel 4.34 pada masa yang akan datang saya akan tetap menggunakan jasa Bank Syariah.

No.	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	14	14%
2.	Setuju	59	59%
3.	Ragu-ragu	27	27%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.34 dijelaskan bahwa jawaban pada masa yang akan datang saya akan tetap menggunakan jasa Bank Syariah menunjukkan 14 responden dengan persentase 14% menyatakan sangat setuju, 59 responden dengan persentase 59% menyatakan setuju, 27 responden dengan persentase 27% menyatakan ragu-ragu, sedangkan yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah 0 (nol). Berdasarkan pertanyaan yang diberikan kepada responden, kebanyakan responden menyatakan setuju sebanyak 59 orang.

B. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian digunakan untuk mengukur keabsahan kuesioner variabel transparansi (X1) yang terdiri dari 5 (lima) item pernyataan, akuntabilitas (X2) yang terdiri dari 5 (lima) item pernyataan, responsibilitas (X3) dari 5 (lima) item pernyataan, independensi (X4) dari 5 (lima) item pernyataan, keadilan (X5) dari 5 (lima) item pernyataan dan loyalitas nasabah (Y) dari 5 (lima) item pernyataan. Semua pernyataan pada keenam variabel tersebut harus valid sebelum digunakan untuk penelitian.

Alat yang digunakan untuk mengukur uji validitas adalah SPSS for windows 21. Dari hasil pengukuran validitas ini didapat bahwa semua item pertanyaan atau pernyataan adalah valid karena semua item pernyataan $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,444) untuk $N=20$ dengan signifikansi 5% . Artinya jumlah responden untuk uji validitas adalah 20 orang. Dengan demikian semua item pertanyaan atau pernyataan dinyatakan valid dan dapat dilanjutkan untuk uji reliabilitas.

Hasil Uji Validitas dapat dilihat pada tabel 4.35 sebagai berikut.

Tabel 4.35 Validitas Kuesioner

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Transparansi (X1)	X1.1	0,767	0,444	Valid
	X1.2	0,854	0,444	Valid
	X1.3	0,815	0,444	Valid
	X1.4	0,880	0,444	Valid
	X1.5	0,748	0,444	Valid
Akuntabilitas (X2)	X2.1	0,740	0,444	Valid
	X2.2	0,618	0,444	Valid
	X2.3	0,763	0,444	Valid
	X2.4	0,809	0,444	Valid
	X2.5	0,623	0,444	Valid
Responsibilitas (X3)	X3.1	0,890	0,444	Valid
	X3.2	0,890	0,444	Valid
	X3.3	0,627	0,444	Valid
	X3.4	0,877	0,444	Valid
	X3.5	0,666	0,444	Valid
Independensi (X4)	X4.1	0,629	0,444	Valid
	X4.2	0,743	0,444	Valid
	X4.3	0,755	0,444	Valid
	X4.4	0,763	0,444	Valid
	X4.5	0,614	0,444	Valid
Keadilan (X5)	X5.1	0,677	0,444	Valid
	X5.2	0,877	0,444	Valid
	X5.3	0,826	0,444	Valid
	X5.4	0,801	0,444	Valid
	X5.5	0,675	0,444	Valid
Loyalitas Nasabah (Y)	Y1.1	0,767	0,444	Valid
	Y1.2	0,631	0,444	Valid
	Y1.3	0,872	0,444	Valid
	Y1.4	0,786	0,444	Valid
	Y1.5	0,870	0,444	Valid

Dari hasil uji validitas semua item pertanyaan atau pernyataan pada setiap variabel yaitu variabel Transparansi (X1), Akuntabilitas (X2), Responsibilitas (X3), Independensi (X4), Keadilan (X5) dan Loyalitas Nasabah (Y) dalam penelitian ini adalah valid karena nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ yaitu (0,444).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur handal tidaknya kuesioner yang merupakan item pertanyaan atau pernyataan dari setiap variabel. Kuesioner

dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan/pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas digunakan rumus *Cronbach Alpha* (α) (Arikunto, 2002, hlm. 196). Sebuah item pertanyaan dikatakan reliabel bila $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} (0,444) untuk $N= 20$ orang untuk uji reliabilitas dengan signifikansi 5% dan menurut Wiratna Sujerwend (2014), kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* $> 0,6$.

Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.36 sebagai berikut:

Tabel 4.36 Reliabilitas Kuesioner

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	<i>Alpha Cronbach's</i>	Keterangan
Transparansi (X1)	X1.1	0,862	0,444	0,871	Reliabel
	X1.2	0,829	0,444		Reliabel
	X1.3	0,845	0,444		Reliabel
	X1.4	0,818	0,444		Reliabel
	X1.5	0,863	0,444		Reliabel
Akuntabilitas (X2)	X2.1	0,695	0,444	0,751	Reliabel
	X2.2	0,745	0,444		Reliabel
	X2.3	0,684	0,444		Reliabel
	X2.4	0,652	0,444		Reliabel
	X2.5	0,750	0,444		Reliabel
Responsibilitas (X3)	X3.1	0,764	0,444	0,842	Reliabel
	X3.2	0,764	0,444		Reliabel
	X3.3	0,871	0,444		Reliabel
	X3.4	0,772	0,444		Reliabel
	X3.5	0,863	0,444		Reliabel
Independensi (X4)	X4.1	0,704	0,444	0,726	Reliabel
	X4.2	0,646	0,444		Reliabel
	X4.3	0,655	0,444		Reliabel
	X4.4	0,635	0,444		Reliabel
	X4.5	0,751	0,444		Reliabel
Keadilan (X5)	X5.1	0,829	0,444	0,827	Reliabel
	X5.2	0,744	0,444		Reliabel
	X5.3	0,768	0,444		Reliabel
	X5.4	0,799	0,444		Reliabel
	X5.5	0,833	0,444		Reliabel
Loyalitas Nasabah (Y)	Y.1	0,807	0,444	0,838	Reliabel
	Y.2	0,872	0,444		Reliabel
	Y.3	0,764	0,444		Reliabel
	Y.4	0,800	0,444		Reliabel
	Y.5	0,768	0,444		Reliabel

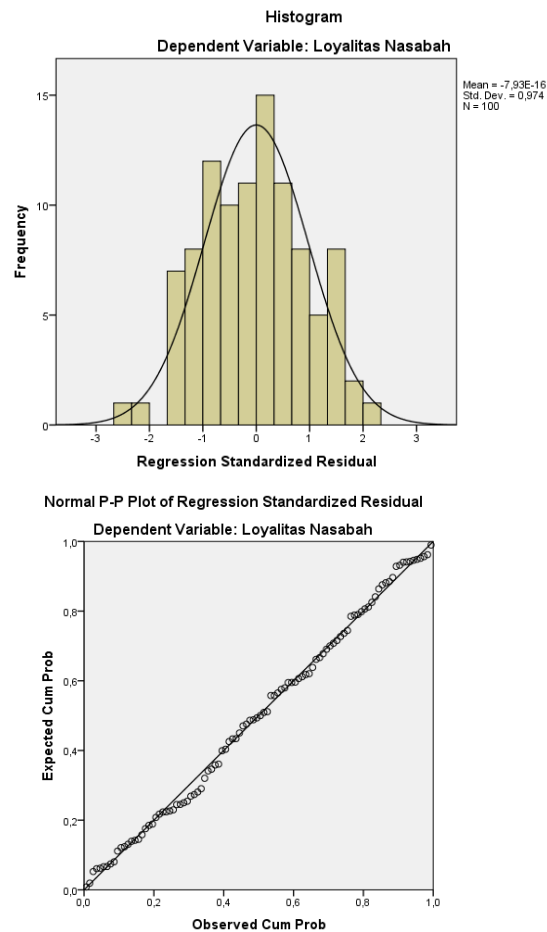
Dari hasil uji reliabilitas semua item pertanyaan pada setiap variabel yaitu variabel Transparansi (X1), Akuntabilitas (X2), Responsibilitas (X3), Independensi (X4), Keadilan (X5) dan Loyalitas Nasabah (Y) dalam penelitian ini adalah reliabel karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ yaitu (0,444). Dan nilai *Alpha Cronbach's* dari setiap variabel lebih besar dari 0,6.

3. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi, variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal data atau mendekati normal. Untuk melihat apakah data yang dianalisis memiliki nilai residual berada disekitar nol (data normal). Menurut Ghazali (2009, hlm. 107) dengan menggunakan SPSS untuk menguji normalitas dalam penelitian ini penulis menggunakan grafik P-Plot, dimana bila titik-titik mengikuti garis liniernya maka data terdistribusi normal dan sebaiknya bila titik-titik tidak mengikuti garis linier maka data tidak terdistribusi normal.

Hasil dari Uji Normalitas dapat dilihat pada gambar Histogram 4.1 dan P.Plot 4.2 sebagai berikut :



Pada grafik histogram residual gambar 4.1 dapat dilihat frekuensi residual menyebar ke kiri dan ke kanan secara merata dengan bentuk grafik dan dari P Plot gambar 4.2 terlihat bahwa titik-titik mengikuti garis liniernya dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang dibangun ada korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika antar variabel

independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen = 0. Setelah melalui perhitungan SPSS 21 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Hasil dari Uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel 4.37 sebagai berikut:

Tabel 4.37 Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
(Constant)	1,314	3,216		,409	,684			
1	Transparansi	,192	,084	,207	2,271	,025	,945	1,058
	Akuntabilitas	,176	,081	,199	2,176	,032	,936	1,068
	Tanggung Jawab	,185	,086	,199	2,138	,035	,903	1,108
	Independensi	,183	,090	,192	2,031	,045	,879	1,138
	Keadilan	,187	,082	,209	2,279	,025	,929	1,077

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Hasil pengujian multikolinieritas tabel 4.37 menunjukkan nilai VIF untuk variabel transparansi (X1) sebesar 1,058, variabel akuntabilitas (X2) sebesar 1,068, variabel tanggung jawab (X3) sebesar 1,068, variabel independensi (X4) sebesar 1,138, variabel keadilan (X5) sebesar 1,077, artinya nilai VIF dari tiap variabel <10 dan nilai tolerance untuk variabel transparansi (X1) sebesar 0,945, variabel akuntabilitas (X2) sebesar 0,936, variabel tanggung jawab (X3) sebesar 0,903, variabel independensi (X4) sebesar 0,879, variabel keadilan (X5) sebesar 0,929 artinya nilai tolerance untuk tiap variabel mendekati 1 atau lebih besar dari 0,10. Dengan demikian pada model regresi yang digunakan ini tidak ditemukan korelasi antar sesama variabel bebas (*independent variable*) sehingga model terbebas dari masalah multikolinieritas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu (karena residual) pada periode t dan periode $t-1$. Autokorelasi muncul karena observasi yang beruntun sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi pada penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson (DW test) untuk mengambil keputusannya menggunakan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Bila nilai DW terletak antara batas atas atau *upper bound* (du) dan $(4-du)$ maka koefisien autokorelasi sama dengan 0. Ini berarti tidak ada indikasi terjadinya autokorelasi.
- b. Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah *lower bound* (dl) maka koefisien autokorelasi lebih besar dari 0. Ini berarti ada indikasi autokorelasi positif.
- c. Bila nilai DW lebih besar dari pada $(4-dl)$ maka koefisien autokorelasi kecil dari pada 0, berarti ada indikasi autokorelasi negatif.
- d. Bila nilai DW terletak diantara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau nilai DW terletak antara $(4-du)$ dan $(4-dl)$, maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

Hasil dari Uji Autokorelasi dapat dilihat pada tabel 4.38 sebagai berikut:

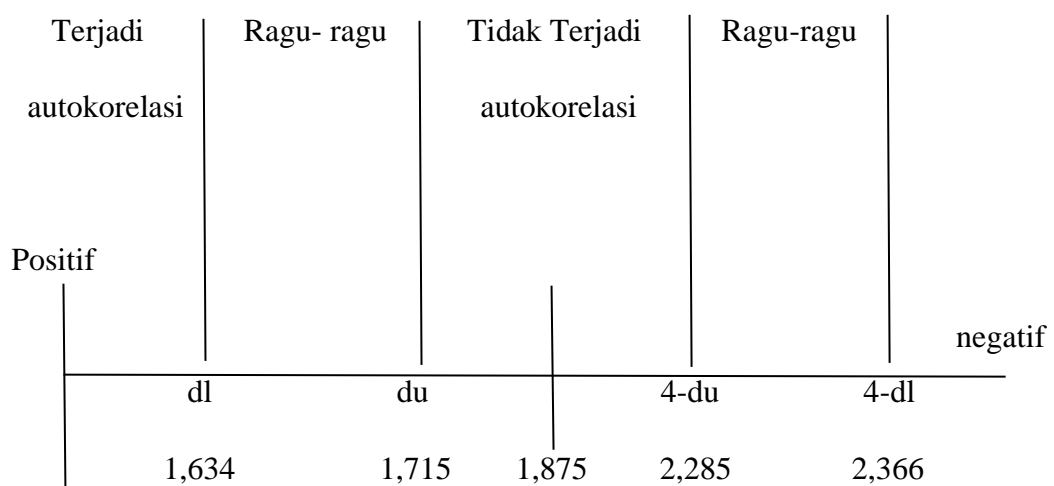
Tabel 4.38 Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,513 ^a	,263	,224	1,465	1,851

a. Predictors: (Constant), Keadilan, Akuntabilitas , Transparansi, Independensi, Tanggung Jawab

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2022



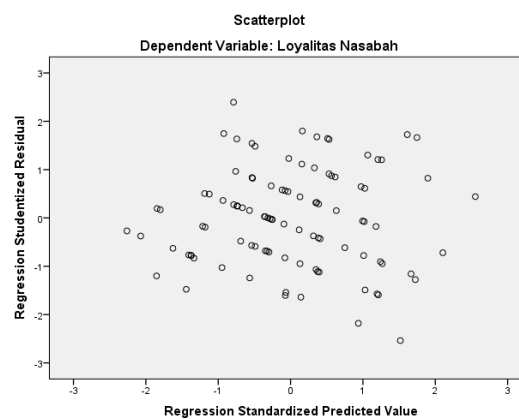
Nilai du dicari dari distribusi nilai tabel Durbin-Watson berdasarkan k (2) dan N (100) dengan signifikansi 5%. $du (1,780) < \text{Durbin-Watson} (1,851) < 4-du (2,220)$.

Sehingga bisa disimpulkan bahwa tidak ada gejala Autokorelasi pada model regresi ini.

d. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Penelitian ini menggunakan metode grafik plot pola tertentu dan teratur bergelombang, melebar, kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Hasil dari Uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar Scatter Plot 4.3 sebagai berikut.



Dari gambar *Scatter Plot* 4.3 terlihat bahwa tidak ada pola yang jelas atau titik pencar nilai residual regresi tidak membentuk pola tertentu, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier berganda untuk menentukan pengaruh dari tiap variabel yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan cara uji hipotesis yaitu Uji F dan Uji t dengan menggunakan Program SPSS *for window* versi 21.

Tabel 4.39 menunjukkan hasil analisa regresi dengan signifikansi $p < 0,050$

Tabel 4.39 Uji Regresi Linier

Model		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	1,314	3,216		,409	,684			
	Transparansi	,192	,084	,207	2,271	,025	,945	1,058	
	Akuntabilitas	,176	,081	,199	2,176	,032	,936	1,068	
	Tanggung Jawab	,185	,086	,199	2,138	,035	,903	1,108	
	Independensi	,183	,090	,192	2,031	,045	,879	1,138	
	Keadilan	,187	,082	,209	2,279	,025	,929	1,077	
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah									
R = 0,513					N = 100				
R Square = 0,263					F Hitung = 6,704				
Adjusted R Square = 0,224					Sig F = 0,000				

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2022

Angka R sebesar 0,513 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 adalah korelasi kuat karena menurut Ghozali (2016) korelasi dikatakan kuat apabila angkanya berkisar 0,51 – 0,99.

Angka *R Square* atau koefisien determinasi adalah 0,263, hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas (transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan) secara simultan berpengaruh sebesar 26,3% terhadap variabel terikat (loyalitas nasabah) di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1, sedangkan sisanya 73,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Dari Uji Anova di dapat F_{hitung} sebesar 6,704 dengan signifikansi 0,000. Karena probabilitas (0,000) lebih kecil dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi loyalitas nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Berdasarkan pengolahan dan analisis data dengan Program SPSS versi 21 for windows dapat diketahui persamaan regresi dengan melihat *Coefficients* pada *Unstandardized coefficients β* dengan model umum :

$$Y = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y : Loyalitas Nasabah

X_1 : Prinsip transparansi

X_2 : Prinsip akuntabilitas

X_3 : Prinsip responsibilitas

X_4 : Prinsip independensi

X_5 : Prinsip keadilan

α_0 : Konstanta

β : Koefisien regresi

e : Error

Kemudian berdasarkan Estimasi *Multiple Regression* didapat model regresi pada penelitian ini adalah:

$$Y = 0,513 + 2,271X_1 + 2,176X_2 + 2,138X_3 - 2,031X_4 + 2,279X_5$$

Persamaan regresi ini dibentuk berdasarkan nilai *unstandardized coefficients* β . Dimana dari persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat arah hubungan dari variabel transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan yang ditunjukkan oleh tanda koefisien regresinya. Koefisien regresi variabel transparansi (X1) bertanda positif, variabel akuntabilitas (X2) bertanda positif, variabel responsibilitas (X3) bertanda positif, variabel independensi (X4) bertanda positif dan keadilan (X5) bertanda positif. Terlihat pada kolom signifikansi pada uji t, variabel transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan memiliki nilai sig. di bawah 0,05 artinya variabel independen (X1, X2, X3, X4 dan X5) secara parsial berpengaruh terhadap variabel (Y).

a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t) pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas (independen) secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t mempunyai nilai signifikansi $\alpha = 5\%$. Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik t adalah jika nilai signifikansi t (p-value) $< 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016, hlm. 97).

Pengujian secara parsial (uji t) juga digunakan untuk membuktikan hipotesis yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengaruh variabel transparansi (X1) terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 adalah sebagai berikut:

Nilai t_{hitung} variabel transparansi adalah sebesar 2,271, hasil ini lebih besar dibandingkan t_{tabel} sebesar 1,989 dengan demikian variabel pengetahuan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,025 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Palangka Raya 1 dinyatakan terbukti.

- 2) Pengaruh variabel akuntabilitas (X2) loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 adalah sebagai berikut:

Nilai t_{hitung} variabel akuntabilitas adalah sebesar 2,176, hasil ini lebih besar dibandingkan t_{tabel} sebesar 1,989 dengan demikian variabel akuntabilitas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,032 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian hipotesis (H2) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 dinyatakan terbukti.

3) Pengaruh variabel tanggung jawab sosial (X3) loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 adalah sebagai berikut:

Nilai t_{hitung} variabel tanggung jawab sosial adalah sebesar 2,138, hasil ini lebih besar dibandingkan t_{tabel} sebesar 1,989 dengan demikian variabel tanggung jawab sosial secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,035 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa tanggung jawab sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 dinyatakan terbukti.

4) Pengaruh variabel independensi (X4) loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 adalah sebagai berikut:

Nilai t_{hitung} variabel independensi adalah sebesar 2,031, hasil ini lebih kecil dibandingkan t_{tabel} sebesar 1,989 dengan demikian variabel independensi secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,045 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian hipotesis (H4) yang menyatakan bahwa independensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 dinyatakan terbukti.

5) Pengaruh variabel keadilan (X5) loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 adalah sebagai berikut:

Nilai t_{hitung} variabel keadilan adalah sebesar 2,279, hasil ini lebih besar dibandingkan t_{tabel} sebesar 1,989 dengan demikian variabel keadilan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,025 (lebih kecil dari 0,05). Dengan demikian hipotesis (H5) yang menyatakan bahwa keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 dinyatakan terbukti.

Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel 4.40 sebagai berikut:

Tabel 4.40 Uji t

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	1,314	3,216		,409	,684		
1 Transparansi	,192	,084	,207	2,271	,025	,945	1,058
Akuntabilitas	,176	,081	,199	2,176	,032	,936	1,068
Tanggung Jawab	,185	,086	,199	2,138	,035	,903	1,108
Independensi	,183	,090	,192	2,031	,045	,879	1,138
Keadilan	,187	,082	,209	2,279	,025	,929	1,077

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2022

b. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji statistik F mengukur *goodness of fit*, yaitu ketepatan fungsi regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel independen. Uji statistik F juga menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji statistik F mempunyai signifikansi 0,05 (Ghozali, 2016, hlm.84). Kriteria pengujian hipotesis dengan menggunakan statistik F adalah jika nilai

signifikansi $F < 0,05$, maka hipotesis alternatif diterima, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016, hlm. 96).

Pengujian secara bersama-sama (simultan) uji F digunakan untuk membuktikan hipotesis ke enam. Variabel transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan secara simultan mempengaruhi loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Hal ini terbukti dari nilai $F_{hitung} (6,704) >$ dari $F_{tabel} (2,31)$ dan nilai sig $0,000 < 0,05$, sehingga H_6 diterima. Tingkat kepercayaan yang diambil pada penelitian ini adalah 95% dengan signifikansi 5%. Penjelasan tersebut sesuai dengan ketentuan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H_6) yang menyatakan bahwa variabel tranparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 terbukti diterima.

Hasil Uji F bisa dilihat pada tabel 4.41 sebagai berikut:

Tabel 4.41 Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	71,948	5	14,390	6,704	,000 ^b
Residual	201,762	94	2,146		
Total	273,710	99			

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

b. Predictors: (Constant), Keadilan, Independensi, Akuntabilitas, Transparansi, Responsibilitas

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2022

c. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2016), uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Klasifikasi koefisien korelasi tanpa memperhatikan arah adalah sebagai berikut:

1. 0 : Tidak ada Korelasi
2. 0 -0,49 : Korelasi lemah
3. 0,50 : Korelasi moderat
4. 0,51-0,99 : Korelasi kuat
5. 1,00 : Korelasi sempurna

Kelemahan dari koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independent yang dimasukkan ke dalam model. Setiap ada penambahan variabel independen maka R² pasti akan meningkat tanpa mempedulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, digunakanlah model *adjusted R²*. Model *adjusted R²* dapat naik atau turun apabila ada suatu variabel independen yang ditambahkan kedalam model (Ghozali, 2016, hlm. 95).

Hasil analisis regresi diperoleh nilai R² = 0,263 yang artinya pengaruh secara simultan variabel transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 26,3%.

Besarnya *Adjust R Square* (R2) adalah 0,224. Hasil perhitungan statistik ini berarti bahwa kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasinya perubahan variabel dependen sebesar 22,4%, sedangkan sisanya sebesar 77,6% (100-22,4%) diterangkan oleh faktor-faktor lain di luar model regresi yang dianalisis.

Hasil Uji Determinasi bisa kita lihat pada tabel 4.42 berikut:

Tabel 4.42 Uji Determinasi R2

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,513 ^a	,263	,224	1,465	1,851

a. Predictors: (Constant), Keadilan, Akuntabilitas, Transparansi, Independensi, Tanggung Jawab

b. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Lampiran SPSS yang diolah, 2022

5. Pembahasan Penelitian

a. Pembahasan Hasil Analisis Secara Parsial Maupun Simultan

1) Transparansi Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas

Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1, karena didapat hasil parsial sebesar 2,271 dengan nilai sig. $0,025 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Intan Purnama Sari & Emile Satia Darma (2015) tentang Pengaruh Implementasi Syariah Governance Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Yogyakarta. Dimana variabel

transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wigati Restu Rahayu (2018) tentang Analisis Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean). Dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah mandiri KCP Godean.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Pahlevi, 2021, hlm. 28-29) dalam bukunya yang menyatakan bahwa keakuratan juga menjadi prinsip penting dalam pelaksanaan *Corporate Governance* yang Islami. Informasi yang akurat dapat diperoleh jika sistem yang ada di perusahaan dapat menjamin terciptanya keadilan dan kejujuran semua pihak. Kondisi ini dapat dicapai jika setiap perusahaan menjalankan etika bisnis. Keterbukaan informasi (*transparency*) merupakan pengungkapan (*disclosure*) setiap kebijakan atau aturan yang akan diterapkan perusahaan, sebab kepercayaan investor dan efisiensi pasar sangat tergantung dari pengungkapan kinerja perusahaan secara adil, akurat dan tepat waktu. Dalam hubungannya dengan Islam, konsep *transparency* (keterbukaan informasi) telah diungkapkan oleh Allah dalam potongan Q.S. Al-Baqarah/2 ayat 282 berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّىٰ فَاكْتُبُوهُ ۚ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ
وَلَا يَأْب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ

Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu berutang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Hendaklah seorang pencatat di antara kamu menuliskannya dengan benar. Janganlah pencatat menolak untuk menuliskannya sebagaimana Allah telah

mengajarkan kepadanya. (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2012, hlm. 48)

2) Akuntabilitas Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1, karena didapat hasil parsial sebesar 2,176 dengan nilai sig. $0,032 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Rukmiati Rumadani, dkk (2018) tentang Pengaruh Implementasi Syariah *Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Jumaizi (2011) tentang *Good Governance* Badan Amil Zakat, Infak, dan Sedekah Dan Dampaknya Terhadap Keputusan dan Loyalitas Muzaki.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Daniri, 2005, hlm. 29) yang mengutarakan bahwa Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem dan pertanggung jawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif. Akuntabilitas tidak hanya terbatas pada pelaporan keuangan yang jujur dan wajar, tetapi yang lebih mengedepankan esensi yang hidup manusia yang merupakan bentuk pertanggung jawaban manusia kepada Allah sebagai dzat pemilik seluruh alam semesta. Konsep Islam yang fundamental meyakini bahwa alam dan seluruh isinya sepenuhnya milik Allah dan manusia dipercaya untuk mengelola sebaik-baiknya demi kemaslahatan. . Hal ini mengutarakan bahwa akuntabilitas merupakan asas penting dalam bisnis syariah sebagaimana tercermin dalam surat Q.S. Al-Isra/17 ayat 84:

إِقْرَأْ كِتَابَكَ كَفَىٰ بِنَفْسِكَ الْيَوْمَ عَلَيْكَ حَسِيبًا

“Bacalah kitabmu, cukuplah dirimu sendiri pada waktu ini sebagai penghisap terhadapmu”. (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2012, hlm. 290)

3) **Responsibilitas Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas**

Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa responsibilitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1, karena didapat hasil parsial sebesar 2,138 dengan nilai sig. $0,035 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Umam, M (2015) tentang Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah. Dimana variabel responsibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wigati Restu Rahayu (2018) tentang Analisis Pengaruh *Sharia Compliance* dan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean). Dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel responsibilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah mandiri KCP Godean.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh (Sulistyanto, 2013, hlm. 141) yang mengutarakan bahwa diartikan sebagai tanggung jawab perusahaan untuk mematuhi hukum dan perundang-undangan yang berlaku, ketentuan bisnis syariah, serta termasuk ketentuan mengenai lingkungan hidup, perlindungan konsumen, ketenagakerjaan, larangan monopoli dan praktik persaingan yang tidak sehat, kesehatan dan keselamatan kerja, dan peraturan lain

yang mengatur kehidupan perusahaan dalam menjalankan aktivitas usahanya untuk membantu perusahaan untuk mengurangi dampak negatif yang harus ditanggung oleh masyarakat.

Prinsip ini sangat dianggap sebagai suatu perbuatan yang baik dalam Islam, sehingga setiap individu dalam perusahaan harus memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dalam pekerjaan mereka sebagaimana yang dinyatakan dalam ayat Al-Qur'an surat Anfaal/8: 27 berikut berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَخَوْنُوا أَمَانَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui. (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2012, hlm. 180)

4) Independensi Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas

Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa independensi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1, karena didapat hasil parsial sebesar 2,031 dengan nilai sig. $0,045 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Rezky Astuti Soraya (2012) tentang Pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Malang yang membuktikan bahwa independensi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Malang dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Atika Lusi, dkk (2017) yang juga menyatakan bahwa independensi berpengaruh positif. Dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independensi memiliki

pengaruh positif dan signifikan dalam penerapannya di BNI Syariah Kantor Cabang Malang.

Hasil penelitian ini mengutarakan bahwa keterkaitan independensi dalam pelaksanaan *Good Corporate Governance* dimaksudkan supaya tidak ada pihak yang saling mendominasi dan dapat diintervensi oleh pihak manapun. Karena Independensi terkait dengan konsistensi atau sikap istiqomah yaitu tetap berpegang teguh pada kebenaran meskipun harus menghadapi resiko, sesuai dengan Q.S Al-Fushilat/41:30 yang berbunyi.

إِنَّ الَّذِينَ قَالُوا رَبُّنَا اللَّهُ ثُمَّ اسْتَفْأَمُوا تَنْزِيلَ عَلَيْهِمُ الْمَلَائِكَةُ أَلَّا تَخَافُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَبْشِرُوا بِالْجَنَّةِ
الَّتِي كُنْتُمْ تُوعَدُونَ

Sesungguhnya orang-orang yang berkata, "Tuhan kami adalah Allah," kemudian tetap (dalam pendiriannya), akan turun malaikat-malaikat kepada mereka (seraya berkata), "Janganlah kamu takut dan bersedih hati serta bergembiralah dengan (memperoleh) surga yang telah dijanjikan kepadamu." (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2012, hlm. 480)

5) Keadilan Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah

PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Dari hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwa keadilan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1, karena didapat hasil parsial sebesar 2,279 dengan nilai sig. $0,025 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dan mendukung penelitian yang dilakukan Umam, M (2015) tentang Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah. Dimana variabel keadilan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wigati Restu

Rahayu (2018) tentang Analisis Pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Malang. Dimana Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tanggung jawab memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah mandiri KCP Godean.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa sikap adil yang dilakukan oleh pegawai PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 kepada para nasabah menjadi penunjang kelayakannya nasabah. Semakin tinggi sikap adil pegawai bank kepada nasabah semakin tinggi pula tingkat loyal dan kepercayaan nasabah kepada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1. Sebaliknya, apabila nasabah merasakan tidak adil terhadap sikap pegawai bank maka semakin rendah pula tingkat loyal dan kepercayaan nasabah kepada bank. Hal ini menguatkan teori Effendi (2016, hlm. 11) yang menyatakan bahwa *fairness* atau kewajaran merupakan keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hal-hak pemangku kepentingan dalam hal ini nasabah yang timbul sebagai akibat dari perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam melaksanakan kegiatannya, pelaku bisnis syariah harus senantiasa memperhatikan kepentingan semua pemangku kepentingan, berdasarkan asas kewajaran dan kesetaraan (KNKG, 2011, hlm. 7). Sebagaimana yang dijelaskan dalam QS An-Nisaa/4 ayat 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha

Mendengar lagi Maha Melihat. (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2012, hlm. 87)

6) Transparansi, Akuntabilitas, Tanggung Jawab, Independensi, dan Keadilan Berpengaruh Signifikan secara simultan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

Uji ini dilakukan untuk membuktikan apakah variabel bebas yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
Ho= transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan tidak berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Ha= transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Dalam penelitian ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significancy* (α) sebesar 5% dengan *degree of freedom* (df) = (k-1) (n-k) atau (df) = (5-1) (100-5) = (4) (95) sehingga dilihat dari F_{tabel} sebesar 2,31. Hasil uji F dengan menggunakan SPSS dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak dan Ha diterima jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dan sebaliknya Ho diterima dan Ha ditolak jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$.

Dilihat dari nilai F_{hitung} adalah sebesar 6,704 nilai tersebut lebih besar dari F_{tabel} yaitu (6,704 > 2,31). Sementara nilai Sig. yang diperoleh adalah 0,000, nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan

($\alpha = 5\%$ atau 0,05). Maka dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti variabel bebas (X) yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa memang sepatutnya sebuah institusi perbankan menjalankan *Islamic Corporate Governance* dalam setiap organ perusahaannya karena terbukti memiliki konsep yang komprehensif dan memberikan dampak positif bagi sebuah institusi perbankan, hal ini berkaitan dengan hadits Rasulullah SAW yang memerintahkan agar kaum muslimin bekerja secara profesional yang bunyinya:

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ (رواه الطبرني والبيهقي)

“*Sesungguhnya Allah menyukai apabila seseorang melakukan sesuatu pekerjaan dilakukan dengan baik*” (H.R. Thabrani, No:891, Baihaqi, No.334).

Hal ini juga diperkuat dengan penjelasan konsep *Islamic Corporate Governance* ini yang tertuang dalam ayat Al-Qur'an surat Al-Baqarah/2 ayat 283 yang berbunyi:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَمَنْ تَجَدُّوا كَاتِبًا فَرَهْنٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ أَمَّا قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Dan Jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, Maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena Barang siapa menyembunyikannya, Sungguh, hatinya

kotor (berdosa). Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Kementrian Agama Republik Indonesia, 2012, hlm. 48).

Dari ayat diatas dapat dicermati bahwa penerapan *Islamic Corporate Governance* merupakan suatu keharusan dan kebutuhan bagi bank syariah. Penerapannya merupakan wujud pertanggung jawaban bank syariah kepada masyarakat bahwa bank syariah harus dikelola dengan baik, professional dan hati-hati.