

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bisnis diberbagai sektor yang semakin kompetitif membuat banyak terjadinya skandal keuangan di perusahaan besar akibat lemahnya tata kelola perusahaan yang baik. Hal ini akhirnya mendorong bagi perusahaan modern untuk menciptakan mekanisme tata kelola perusahaan yang baik serta melindungi hak-hak setiap elemen yang terlibat dalam bisnis. Sistem tata kelola ini disebut *Corporate Governance*. Di Indonesia sendiri baru mengenal sistem *Corporate Governance* pada tahun 1997 ketika *The International Monetary Funds* (IMF) mensyaratkan Indonesia untuk memperbaiki sistem tata kelola perusahaan yang baik sebagai salah satu syarat mendapatkan bantuan pinjaman akibat krisis finansial yang menimpa Asia Selatan dan sejumlah negara Asia Tenggara tahun 1997. Hingga kini masih banyak kasus adanya manipulasi laporan keuangan yang menjadi perhatian para pelaku dunia usaha dan pihak regulator penerapan sistem tata kelola yang baik di Indonesia.

Indonesia yang memiliki penduduk dengan mayoritas muslim seharusnya bisa memahami prinsip dari *Corporate Governance* dalam perspektif Islam karena hal ini bukanlah sesuatu yang baru. Prinsip ini telah ada sejak zaman Rasulullah SAW serta para sahabatnya dimana pada zaman itu pengelolaan bisnis berdimensi keilahian dan juga kemanusiaan, yang dimana konsep ini disebut juga dengan *Islamic Corporate Governance*. Konsep ini selalu mengaitkan segala aktivitas

bisnis dengan hal-hal yang rohaniyah sebagaimana hadist Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Aisyah r.a yang artinya “Sesungguhnya Allah menyukai apabila seseorang melakukan sesuatu pekerjaan yang dilakukan dengan baik”.

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang pesat dalam dunia perbankan sejak bermula didirikannya Bank Muallamat di tahun 1991 dan kemudian beroperasi ditahun 1992. Berdasarkan data Statistik Perbankan Syariah oleh Otoritas Jasa Keuangan pada Januari 2021, terdapat 14 Bank Umum Syariah, 20 Unit Usaha Syariah, dan 163 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Salah satu daya tarik dari perbankan syariah adalah keberadaannya didasari pada nilai-nilai religius sehingga pelaksanaannya selalu berpegang teguh dengan prinsip-prinsip syariah. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disusul dengan peraturan Bank Indonesia tentang pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi bank umum syariah pada tahun 2009. Adanya Undang-Undang dan peraturan tersebut semakin memperkuat berkembangnya Bank Syariah di Indonesia serta mendorong untuk menerapkan *Islamic Corporate Governance* yang merupakan tata kelola yang sesuai dengan karakteristik dan identitas khusus dari perbankan syariah.

Sistem manajemen dengan tata kelola yang baik sangat diperlukan sebagai salah satu entitas bisnis untuk perbankan syariah. Menurut Najmudin (2011), *Islamic Corporate Governance* adalah suatu sistem yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan untuk memenuhi tujuan perusahaan dengan melindungi kepentingan dan hak semua *stakeholder* dengan menggunakan konsep dasar

pengambilan keputusan yang berdasarkan dengan epistemologi sosial-ilmiah Islam yang didasarkan pada ketauhidan Allah. Mekanisme yang dapat membedakan antara perusahaan konvensional dan syariah adalah mekanisme pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan dalam perusahaan syariah lebih didasarkan pada hukum Islam yaitu Al-Qur'an dan Sunah Rasulullah SAW, sedangkan perusahaan dengan *Corporate Governance* yang konvensional lebih menekankan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan pemerintah.

Islamic Corporate Governance perlu diterapkan pada lembaga perbankan syariah menjadi sebuah kewajiban karena aset fisik dari bank adalah nasabahnya, sehingga bank perlu menjaga kepercayaan nasabah bahwa tabungan mereka dikelola dengan baik dan aman. Kepercayaan tersebut bisa tetap terjaga apabila bank dalam kondisi baik sehingga dapat melayani nasabah semaksimal mungkin. Kepercayaan memiliki pengaruh terhadap keputusan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank secara kontinu, yang akan memicu loyalitas nasabah terhadap bank.

Semakin berkembangnya Bank Syariah saat ini mengindikasikan bahwa semakin besar pula tantangan yang akan dihadapi, yaitu untuk mempertahankan citra serta nama baik dimata nasabah agar tetap terjaga kepercayaan serta loyalitas nasabah kepada Bank Syariah (Falikhatun & Umar, 2012, hlm.246). Menurut Kotler dan Keller (2007), Loyalitas merupakan komitmen kuat untuk membeli atau berlangganan kembali produk atau jasa tertentu di masa depan walaupun ada pengaruh dari situasi dan usaha pemasaran yang dapat menyebabkan perubahan perilaku dari konsumen. Loyalitas juga bisa diartikan sebagai rasa setia dan

perasaan positif dari nasabah terhadap bank yang ditandai dengan konsistensi nasabah dalam melakukan transaksi secara berulang dan lamanya penggunaan suatu produk.

Kualitas sebuah produk atau jasa saat ini dapat diukur dalam kerangka kepuasan pelanggan. Ini sesuai dengan kunci memenangkan persaingan dalam pasar global yang menekankan pada: kualitas produk, kualitas biaya/harga, kualitas pelayanan, kualitas penyerahan tepat waktu, kualitas moral, dan mungkin bentuk-bentuk kualitas lainnya yang terus berkembang, guna memberikan kepuasan jangka panjang kepada pelanggan, sehingga terciptanya loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas layanan untuk mengidentifikasi potensi kesenjangan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan pasca layanan dan perilaku konsumen. Melalui pemahaman ini diharapkan perusahaan jasa akan mampu mengeliminasi tuntutan konsumen dan mengoptimalkan kepuasan pelanggannya (Lupiyoadi & Hamdani, 2006, hlm.182). Lebih lanjut dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan, upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada tata kelola perusahaan haruslah komprehensif.

Penerapan *Islamic Corporate Governance* sangat penting untuk meningkatkan kinerja bank syariah serta dapat memberikan pelayanan maksimal kepada *stakeholders* dengan tujuan menjaga loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah sebagai indikator penting dari keberhasilan perkembangan bank syariah sebab dengan adanya loyalitas tersebut akan membuat nasabah enggan atau tidak berpindah ke bank lain dalam melakukan transaksi keuangannya. Loyalitas nasabah yang tinggi dapat meningkatkan kinerja bank syariah sehingga akan menjamin

keberlangsungan dan berkembangnya kegiatan perbankan syariah dalam jangka panjang.

Sudah menjadi suatu keharusan bagi perbankan syariah untuk menerapkan *Islamic Corporate Governance* dalam upaya memperbaiki reputasi dan kepercayaan serta melindungi *stakeholder* untuk memperbaiki citra yang sehat dan terpercaya bagi sistem perbankan syariah. Namun kenyataannya, masih ditemukan keraguan menurut masyarakat terhadap perbankan syariah terkait penerapan prinsip-prinsip syariah. Kesesuaian serta kepatuhan bank terhadap prinsip syariah sering dipertanyakan oleh nasabah, yang menurut Umar dan Habib (2008) bank syariah yang gagal menerapkan prinsip syariah akan membuat 85% nasabah pindah ke bank lain. Secara indikatif hal ini menunjukkan bahwa meski diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS), prinsip-prinsip syariah masih kurang di perhatikan dalam menjalankan praktik perbankan syariah.

Sebagai bentuk bukti penerapan tata kelola perusahaan dan kinerja yang baik, BSI *ex*-BNIS pada tahun 2020 menerima penghargaan *Indonesian Most Trusted Companies* dalam penganugerahan *Corporate Governance Perception Index* (CGPI) tahun 2020 dari *The Indonesian Institute for Corporate Governance* yang selalu bekerja sama dengan majalah SWA setiap tahunnya.

Corporate Governance Perception Index (CGPI) merupakan program riset dan pemeringkat pelaksanaan *Good Corporate Governance* di Indonesia yang tujuan untuk mendorong perusahaan meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan melalui perbaikan yang berkelanjutan. Dalam penganugerahannya tahun 2020 yang

diumumkan pada 8 Desember 2021 dengan mendapatkan predikat ***“The Most Trusted Companies”***.

Dari sekian banyak bank yang terdapat di Palangka Raya, yakni salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang dulunya merupakan BNI Syariah dengan menjalankan sistem perbankan yang sesuai dengan syariat ajaran agama Islam pasti melarang adanya praktik *riba* dalam setiap transaksi didalamnya, baik pada produk pembiayaan dan lain sebagainya. Sebagaimana Allah Berfirman dalam Q.S. Al-Baqarah/2 ayat 278 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

"Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman". (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2012, hlm.47)

Allah SWT juga memperingatkan akan memerangi orang-orang yang tidak mematuhi perintah-Nya untuk meninggalkan riba dalam Q.S. Al-Baqarah/2 ayat 279 yang berbunyi:

فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ

"Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu". (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2012 hlm.47)

Imam Al Qurthubi menjelaskan tentang ayat ini ketika Imam Malik ditanya seseorang yang mengatakan, " tertalak Istri saya jika ada yang masuk ke dalam rongga anak Adam lebih buruk daripada khamr." Dia berkata," Pulanglah, aku cari dulu jawaban pertanyaanmu! Keesokan harinya orang tersebut datang dan Imam Malik mengatakan hal serupa. Beberapa hari kemudian, orang ini kembali dan

imam Malik berkata, "Istrimu tertalak. Telah aku cari dalam seluruh ayat Alquran dan hadits Nabi tidak aku temukan yang paling buruk yang masuk ke rongga anak Adam selain riba, karena Allah memberikan hukuman pelakunya dengan berperang melawan-Nya." (Lihat *Tafsir Al Qurthubi*).

Bank Syariah sendiri diperkuat dengan adanya landasan hukum yang menaunginya, yaitu UU No.10 tahun 1998 yang merupakan penyempurna UU No.72 tahun 1992 tentang Perbankan Syariah di Indonesia menganut *dual banking system*, yang aturan pelaksanaannya diatur dalam Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia dan dikuatkan dalam bentuk peraturan Bank Indonesia. Penggunaan istilah Bank Syariah telah dijelaskan sebagai "bank berdasarkan prinsip syariah" dan Pasal 1 Pasal 13 menjelaskan penerapan hukum Islam sebagai dasar untuk transaksi perbankan Syariah. Produk Syariah dan metode pengelolaan transaksi yang digunakan bank syariah juga diatur dalam Fatwa DSN MUI. Keberadaan bank syariah diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yang memungkinkan kebijakan moneter berdasarkan prinsip syariah, dan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Machmud & Rukmana, 2010).

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dipaparkan, maka penting untuk dilakukan penelitian tentang pengaruh penerapan *Islamic Corporate Governance* sebagai sistem tata kelola yang menjamin diterapkannya prinsip-prinsip syariah terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah pada perbankan syariah sehingga penelitian ini mengambil judul "Pengaruh *Islamic Corporate*

Governance Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Apakah transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah?
2. Apakah transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi dan keadilan berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah?
3. Variabel manakah dari prinsip-prinsip *Islamic Corporate Governance* yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan secara simultan terhadap loyalitas nasabah bank syariah.
2. Mengetahui pengaruh transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan secara parsial terhadap loyalitas nasabah bank syariah.
3. Mengetahui prinsip manakah dari *Islamic Corporate Governance* yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank syariah.

D. Definisi Operasional

Untuk lebih memperjelas penelitian ini dan menghindari kesalahpahaman agar lebih memahaminya, peneliti memberikan gambaran definisi operasional terkait dengan judul penelitian:

1. Pengaruh adalah daya yang menyebabkan sesuatu terjadi (Badudu & Zain, 1994, hlm.1031). Sedangkan dalam pengertian lain pengaruh adalah korelasi atau kausalitas, yaitu suatu peristiwa (akibat) yang menjadi penyebab kondisi lain (Arikunto,1992, hlm.28). Pengaruh yang menjadi poin utama dalam penelitian ini adalah suatu yang disebabkan dengan diterapkannya *Islamic Corporate Governance* sehingga mempengaruhi loyalitas nasabah bank syariah.
2. *Islamic Corporate Governance* adalah sistem manajemen yang menempatkan tanggung jawab spiritualitas, dengan prinsip dasar transparansi, bertanggung jawab, akuntabilitas, moralitas dan kredibilitas hanya berfungsi sebagai alat ukur yang sifatnya material, sementara yang paling penting dan hakiki adalah sebagai ibadah makhluk menuju jalan yang diridhai Allah (*mardhatillah*).
3. Keterbukaan Informasi (*transparency*) adalah pengungkapan kebijakan atau aturan yang diterapkan perusahaan, karena kepercayaan investor dan efisiensi pasar sangat bergantung pada pengungkapan kinerja perusahaan secara wajar, akurat dan tepat waktu (Pahlevi, 2021, hlm.27).

4. Akuntabilitas adalah kejelasan fungsi, struktur, sistem dan tanggung jawab suatu entitas agar tata kelola perusahaan diterapkan secara efektif (Daniri, 2005, hlm.39).
5. Responsibilitas merupakan terhadap prinsip-prinsip korporasi yang sehat dan tata kelola perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. (Daniri,2005, hlm.39).
6. Independensi adalah suatu keadaan di mana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dari prinsip-prinsip perusahaan yang sehat (Pahlevi, 2021, hlm.32).
7. Kewajaran atau keadilan didefinisikan ketidakberpihakan adalah perlakuan yang adil dan tidak memihak dalam memenuhi hak-hak pihak yang berkepentingan yang timbul dari kontrak dan hukum yang berlaku (Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 12/13/DPbS Tahun 2010).
8. Loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, keaptuhan atau ketaatan (Salim & Salim, 1991, hlm.889). Kesetiaan muncul di sini tanpa paksaan, tetapi itu muncul dari kepercayaan diri. Menurut definisi lain, loyalitas adalah persentase orang yang melakukan pembelian selama periode waktu tertentu dan melakukan pembelian berulang sejak pembelian pertama (Rahmayanty, 2013, hlm.13).
9. Bank syariah adalah Bank atau sistem Perbankan yang mana konsep, mekanisme, operasional dan bisnisnya dijalankan sesuai *Syara'*, yakni

berdasarkan syariah (Ifham, 2015, hlm.19). Bank Syariah yang dimaksud disini adalah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 jalan A. Yani No.59 Kota Palangka Raya.

E. Signifikansi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari berbagai aspek, seperti:

1. Signifikansi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan wawasan seputar Pengaruh penerapan *Islamic Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah bank syariah, baik itu bagi peneliti sendiri atau bahkan orang lain yang ingin lebih memahami penelitian ini dan juga sebagai literatur bagi perpustakaan Universitas Negeri Islam (UIN) Antasari Banjarmasin, dan lebih khususnya perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).

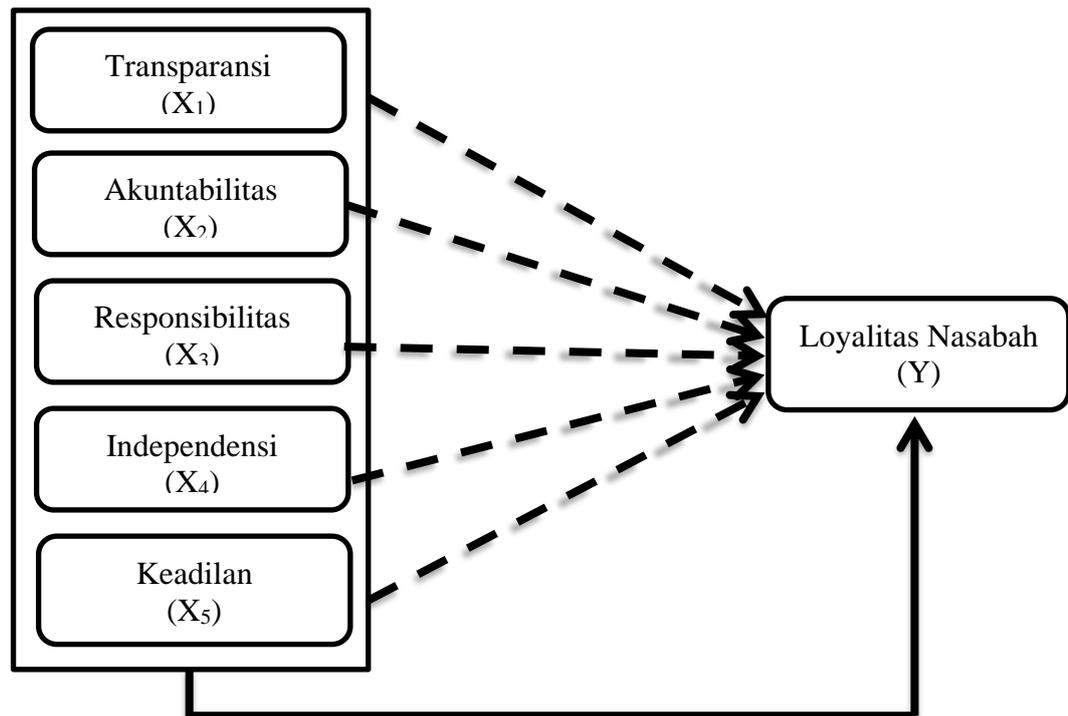
2. Signifikansi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan menjadi informasi bagi pihak-pihak yang terkait terutama para karyawan atau staf yang bekerja di Bank Syariah khususnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1 guna menjadi rujukan.

F. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan wawasan seputar Pengaruh *Islamic Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1, sehingga kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Bagan 1.1 Diagram Hubungan antara Variabel Independen dengan Variabel
Dependen.



Keterangan:

—————> : Tanda pengaruh simultan

- - - -> : Tanda pengaruh parsial

Sumber:

(Pahlevi, 2021).

(Hamdani, 2019).

(Abdullah, 2010).

Bagan di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *Islamic Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Palangka Raya 1.

G. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2018, hlm.134). Hipotesis kemungkinan bisa benar atau kemungkinan juga salah. Hipotesis tersebut akan ditolak jika ternyata salah dan akan diterima jika benar. Oleh karena itu, didalam penelitian ini penulis mencoba menganalisis dengan membuat hipotesis sebagai berikut.

1. Pengujian secara simultan (Uji F) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Hipotesis pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi dan Keadilan terhadap loyalitas nasabah.

H_0 = Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi dan Keadilan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H_a = Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi dan Keadilan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2. Pengujian parsial (Uji t) dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Hipotesis pengaruh Transparansi terhadap loyalitas nasabah.

H_0 = Transparansi tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

H_a = Transparansi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

- b. Hipotesis pengaruh Akuntabilitas terhadap loyalitas nasabah.

H_0 = Akutabilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

H_a = Akuntabilitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

- c. Hipotesis pengaruh Responsibilitas terhadap loyalitas nasabah.

H_0 = Responbilitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

H_a = Responsibilitas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

- d. Hipotesis pengaruh Independensi terhadap loyalitas nasabah.

H_o = Independensi tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

H_a = Independensi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

- e. Hipotesis pengaruh Keadilan terhadap loyalitas nasabah.

H_o = Keadilan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

H_a = Keadilan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

H. Kajian Pustaka

Untuk menghindari penelitian terhadap objek yang sama atau pengulangan terhadap suatu penelitian yang sama, serta menghindari anggapan *plagiasi* dalam suatu karya tertentu. Maka perlu dilakukan *review* terhadap kajian yang pernah ada. Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh peneliti, penulis menemukan jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini, yang dimaksudkan yaitu:

Intan Purnama Sari dan Emile Satya Dharma, 2015, dengan judul “Pengaruh Implementasi *Syariah Governance* terhadap Loyalitas Nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah sedangkan akuntabilitas, responsibilitas dan independensi tidak berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah kepada perbankan syariah. Dan keadilan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah kepada perbankan syariah begitu pula dengan *syariah compliance* yang berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah kepada perbankan syariah.

Ressy Fitriyani, Kamaliah dan Yesi Mutia Basri, 2018, dengan judul “Pengaruh *Syariah Governance* terhadap Kinerja Bank Syariah dengan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah di Provinsi Riau)”. *Transparency* dan *Accountability* berperan dalam loyalitas nasabah, sedangkan *Responsibility* dan *Professional* berpengaruh terhadap kinerja bank syariah. Loyalitas nasabah berpengaruh terhadap kinerja bank syariah.

Wigati Restu Putra, 2018, dengan judul “Pengaruh *Syariah Compliance* dan *Good Corporate Governance* terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Godean). Berdasarkan penelitian, 3 dari 6 variabel pengujian menunjukkan *Syariah Compliance* dan *Good Corporate Governance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Godean.

H. Ayman, 2016, dengan judul “Implementasi Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) pada Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Berdasarkan penelitian ini bahwa PT. BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sudah menerapkan prinsip-prinsip GCG yang mencakup lima prinsip dasar, yaitu keterbukaan (*transparency*), akuntabilitas (*accountability*), pertanggung jawaban (*responsibility*), kemandirian (*independency*) dan kewajaran (*fairness*) serta prinsip syariah Islam yang mencakup sifat nabi, yaitu *shiddiq, amanah, fathanah*, dan *tabligh* tidak terdapat kendala dalam menerapkan keduanya, serta sudah sesuai berdasarkan prosedur dan standar operasional pelayanan (SOP) yang ditetapkan oleh bank tersebut.

I. Sistematika Penulisan

Adapun penyusunan penelitian yang dilakukan oleh penulis terdiri dari 5 (lima) BAB, dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang yang menguraikan alasan untuk memilih judul dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang tergambarakan dirumusan dalam perumusan masalah, kemudian tujuan penelitian yang menggambarkan isi dari hasil yang diinginkan juga dirumuskan dalam pengertian penelitian, yaitu kegunaan atau manfaat hasil penelitian. Definisi operasional digunakan untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian yang memiliki arti umum dan luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai adanya informasi atau tulisan dari aspek yang lain, tetapi sistematika penulisan skripsi yang bersifat sistematis dan terstruktur secara keseluruhan.

BAB II LANDASAN TEORI, pada bab ini hal-hal yang berkaitan dengan pokok bahasan penelitian dijelaskan dengan dukungan dan teori-teori terkait dari buku-buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, serta sumber dan referensi lain.

BAB III METODE PENELITIAN, Penulis menjelaskan bagaimana penelitian ini dilakukan. Ini terdiri dari jenis dan pendekatan data survei, tanggal dan sumber, dan teknik yang digunakan untuk akuisisi data dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, pada bab ini penulis menyajikan hasil penelitian dan analisis data.

BAB V PENUTUP, pada bab ini yang memuat simpulan dan saran-saran. Simpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah dinyatakan dalam

bab pendahuluan. Bagian ini berisi pemecahan terhadap apa yang dipermasalahkan dalam skripsi. Saran-saran memuat beberapa implikasi penelitian yang dapat diajukan kepada lembaga yang relevan dan terkait langsung dengan pemecahan masalah dalam skripsi.