

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE  
GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI PADA BPRS ARTHA MAS ABADI PATI)**



**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy.)

Oleh :  
**KHOFYANIDA**  
**NIM. 102323016**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
JURUSAN SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2014**

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI PADA BPRS ARTHA MAS ABADI PATI)**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Purwokerto  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy.)**

Oleh:  
**KHOFYANIDA**  
NIM. 102323016

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
JURUSAN SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO  
2014**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

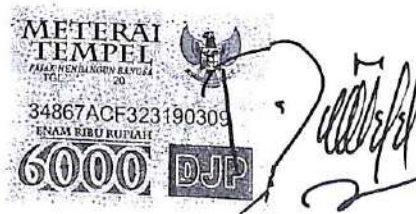
Nama : Khofyanida  
NIM : 102323016  
Jenjang : S-1  
Jurusan : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Ekonomi Syari'ah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul “ **Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)***” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini, diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 16 September 2014

Saya yang menyatakan,



**Khofyanida**  
NIM. 102323016



KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
Alamat: Jl.Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto, 53126  
Telp. 0281- 635624, 628250 Fax. 0281- 636553 [www.stainpurwokerto.ac.id](http://www.stainpurwokerto.ac.id)

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul:

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)**

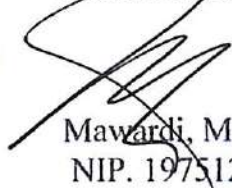
yang disusun oleh saudara/i: **Khofyanida**, NIM. 102323016, Program Studi: **Ekonomi Syari'ah**, Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Purwokerto, telah diujikan pada tanggal **26 September 2014** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E. Sy.)** oleh **Sidang Dewan Penguji Skripsi**.

Ketua Sidang

  
H. Khariri, M. Ag.  
NIP. 19570911/198503 1 004



Sekretaris Sidang

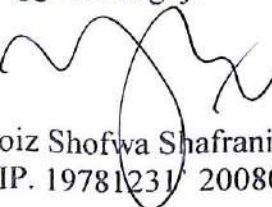
  
Mawardi, M. Ag.  
NIP. 19751224 200501 1 001

Pembimbing/Penguji Utama

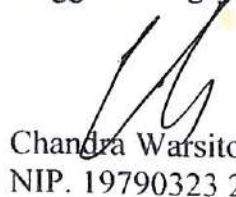


H. Akhmad Faozan, Lc., M. Ag.  
NIP. 19741217 200312 1 006

Anggota Penguji


  
Shofwa Shafrani, S.P., M.Si.  
NIP. 19781231/ 200801 2 027

Anggota Penguji

  
Chandra Warsito, S. TP., M.Si.  
NIP. 19790323 201101 1 007

Purwokerto, 29 September 2014  
Ketua STAIN Purwokerto



  
A. Fathfi Hamidi, M.Ag.  
NIP. 19670815 199203 1 003

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Ketua STAIN Purwokerto  
Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penyusunan skripsi dari Khofyanida, NIM: 102323016 yang berjudul:

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI PADA BPRS ARTHA MAS ABADI PATI)**

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Ketua STAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy).

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Purwokerto, 09 September 2014  
Pembimbing,



**H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.**  
NIP. 1974121 7200312 1 006

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ  
وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۗ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) Berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran  
(QS. Al-Nahl: 90)*

## **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini saya persembahkan kepada:**

- 1. Ibu dan Bapak saya tercinta, yang selalu setia tulus ikhlas dalam memberikan do'a, kasih sayang, cinta, pengorbanan dan dukungannya kepada saya.**
- 2. Suami saya tersayang, terima kasih atas segala pengorbanannya, do'a, semangat dan motivasi yang telah diberikan kepada saya.**
- 3. Adik saya tercinta, terima kasih atas do'a dan dukungannya untuk saya selama ini.**
- 4. Ibu dan Bapak Guru saya dari masa Taman Kanak-kanak sampai perguruan tinggi. Terima kasih atas segala ilmu yang diberikan kepada saya.**
- 5. Sahabat-sahabatku tercinta dan keluarga besar Bapak supani dan Ibu Enung Asmaya terimakasih atas didikannya selama ini dan kasih sayangnya kepada saya**
- 6. Keluarga Besar EI angkatan 2010, keluarga besar pesantren Darul Falah yang telah berproses bersama dalam dunia akademik maupun non akademik.**

**Semoga Allah SWT selalu melindungi kalian semua dengan rahmat dan hidayah-Nya, serta mendapat balasan yang terbaik dari-Nya. Amiin.**

**PENGARUH PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(STUDI PADA BPRS ARTHA MAS ABADI PATI)**

Khofyanida

E-mail: [khofyanida@yahoo.co.id](mailto:khofyanida@yahoo.co.id)

Program Studi Ekonomi Syariah Jurusan Syariah  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto

**ABSTRAK**

Bertambahnya jumlah nasabah pada BPRS Artha Mas Abadi Pati menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan dan loyalitas dari nasabah semakin meningkat. Hal itu sesuai dengan tujuan dari penerapan *good corporate governance* yang mulai wajib diterapkan tahun 2010 melalui PBI nomor 11/23/PBI/2009. Oleh karena itu apakah penerapan *good corporate governance* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati. Sampel yang digunakan sejumlah 98, teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap angket yang dibagikan peneliti kepada nasabah di BPRS Artha Mas Abadi Pati. Metode analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana, uji hipotesis uji f. Dari hasil pengolahan data penelitian diperoleh regresi linier sederhana  $Y = 7,493 + 0,239 X$  dan besarnya pengaruh langsung penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah adalah 0,239%. Berdasarkan uji f menunjukkan bahwa tingkat signifikan sebesar 0.000 yang dibawah alpha 5% yang berarti penerapan *good corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Berdasarkan koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel independen menjelaskan variabel dependen sebesar 32,6% naik turunnya variabel loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel penerapan *good corporate governance*, sedangkan sisanya sebesar 67,4% dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam model.

Kata kunci : *Good Corporate Governance*, Loyalitas Nasabah.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/ 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

### Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša	S	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	Je
ح	ĥa	Ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	De
ذ	žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	d'ad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik ke atas
غ	gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	qaf	Q	Qi
ك	kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

Ta'marbūḥah diakhir kata bila dimatikan tulis h

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta'marbutah* hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakaat al-fiṭr</i>
------------	---------	-----------------------

### Vokal Pendek

َ	Fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I
ُ	Dammah	ditulis	U

### Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
	جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	<i>ā</i>
	تَنَسَّى	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>ī</i>
	كَرِيم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah + wāwu mati	ditulis	<i>ū</i>
	فُرُوض	ditulis	<i>furūḍ</i>

- a. Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al-auliya'</i>
----------------	---------	---------------------------

- b. Bila *ta'marbutah* hidup atau dengan harakat, fathah atau kasrah atau dammah ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakāt al-fiṭr</i>
------------	---------	----------------------

### Vokal Pendek

َ	Fathah	ditulis	A
ِ	Kasrah	ditulis	I
ُ	Dammah	ditulis	U

### Vokal Panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
	جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyah</i>
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	<i>ā</i>
	تنسي	ditulis	<i>tansā</i>
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	<i>ī</i>
	كريم	ditulis	<i>karīm</i>
4.	Dammah + wāwu mati	ditulis	<i>ū</i>
	فروض	ditulis	<i>furūd</i>

**Vokal Rangkap**

1.	Fathah + ya' mati	ditulis	<i>Ai</i>
	بينكم	ditulis	<i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati	ditulis	<i>Au</i>
	قول	ditulis	<i>Qaul</i>

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>La'in syakartum</i>

**Kata Sandang Alif + Lam**

a. Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkannya / (el)nya

السماء	ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>asy-Syams</i>

**Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

ذوي القروض	ditulis	<i>Ẓawī al-furūḍ</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan serta kekuatan kepada kita semua sehingga kita selalu diberi keridhoandalam bertindak dan keberkahan dalam berkarya. Karena hanya kepada-Nyalah kita sebagai manusia tidak akan lepas berhenti bermunajat pada raja alam semesta Allah SWT.

Shalawat serta salam semoga tetap tersanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabatnya, tabi'in dan seluruh umat Islam diseluruh jagat raya yang senantiasa mengikuti semua ajarannya. Semoga kelak kita mendapatkan syafa'atnya di hari akhir penantian.

Bersamaan dengan selesainya skripsi ini, ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penyusun sampaikan tulus terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
2. Bapak Drs. Munjin, M.Pd.I, Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
3. Bapak Drs. Asdlori, M.Pd.I, Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.

4. Bapak H. Supriyanto, Lc., M.S.I., Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
5. Bapak Drs. H. Syufa'at, M.Ag., Ketua Jurusan Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
6. Bapak Ahmad Dahlan, M.S.I., Ketua Prodi Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.
7. Bapak H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag. sebagai pembimbing yang dengan penuh kesabarannya membimbing penyusun sampai skripsi ini selesai melalui pengarahan dan diskusi.
8. Segenap Dosen dan Staff Administrasi STAIN Purwokerto.
9. Segenap Staff Perpustakaan STAIN Purwokerto.
10. Terimakasih kepada ayah dan bunda yang telah memberi ilmu dan membimbing saya selama menempuh studi.
11. Bapak Mumu Mubarak selaku Direktur Operasional dan seluruh keluarga besar BPRS Artha Mas Abadi Pati yang telah memberikan ijin dan kesempatan untuk mengadakan penelitian.
12. Terimakasih kepada Bapak Shohib dan ibu Rumsiati tersayang yang telah memberi motivasi, kasih sayang, cinta, dan dukungan moriil maupun materiil sehingga penyusun dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
13. Terimakasih kepada suami tercinta Sudarmono Maryanto yang tak henti-hentinya memberi support dan dukungan agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada adikku terimakasih atas support dan senyumnya sehingga penyusun dapat tetap semangat untuk menyelesaikan studi.

15. Sedulur pondok pesantren Darulfalah yang selalu di hati (Tatik, Zizah, Fisit, Latif, Ade, Fitri, Ita, Fatihah, Selfi, Yuyun, Desi, Lega, Putri, Nor dll).
16. Teman-teman Ekonomi Satu Community (Ekstunity),terimakasih.
17. Teman-teman Ekonomi Islam angkatan 2010 terima kasih atas motivasi, kekompakan, dan diskusi yang sangat membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. Semua pihak yang telah membantu penyusun dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya banyak kekurangan dan kesalahan. Namun demikian, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang membutuhkan. Amin.

Purwokerto, 09 September 2014

Penyusun,



**Khofyanida**

NIM. 102323016

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
DAFTAR LAMPIRAN .....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Definisi Operasional .....	6
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Pembahasan .....	9
BAB II PENERAPAN <i>GOOD CORPORATE GOVERNANCE</i> (GCG) DAN LOYALITAS NASABAH	
A. Kajian Pustaka .....	11
B. Kerangka Teori .....	13

1. <i>Good Corporate Governance</i> .....	14
2. Loyalitas Nasabah .....	30
C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah .....	34
1. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah .....	34
2. Produk-Produk Bank Syariah .....	35
3. Tujuan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah .....	38
D. Hipotesis Penelitian .....	39

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	40
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
D. Variabel dan Indikator Penelitian .....	42
E. Pengumpulan Data Penelitian .....	44
F. Analisis Data Penelitian .....	47

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Artha Mas Abadi Pati .....	52
1. Sejarah Umum PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi .....	52
2. Struktur Organisasi PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi .....	55
3. Produk Layanan Di BPRS Artha Mas Abadi .....	56
B. Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> pada BPRS Artha Mas Abadi Pati .....	58
C. Analisis Data .....	61
1. Gambaran umum responden .....	61

2. Distribusi Responden .....	64
3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner .....	65
4. Analisis pengaruh penerapan <i>good corporate governance</i> terhadap loyalitas nasabah BPRS ARTHA MAS ABADI PATI. ....	67
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
1. Pembahasan Model Penelitian .....	69
2. Pembahasan Hipotesis .....	70

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	72

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Perkembangan BPRS .....	4
Tabel 2.	Jumlah nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati .....	5
Tabel 3.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	65
Tabel 4.	Jumlah Responden Berdasarkan Status .....	66
Tabel 5.	Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	66
Tabel 6.	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan .....	66
Tabel 7.	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	67
Tabel 8.	Jumlah Responden Berdasarkan Penghasilan .....	67
Tabel 9.	Jawaban Responden Terhadap Variabel Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> .....	68
Tabel 10.	Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah .....	69
Tabel 11.	Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> .....	69
Tabel 12.	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Nasabah .....	70
Tabel 13.	Hasil uji reliabilitas kuesioner .....	71
Tabel 14.	Hasil Estimasi Regresi Linier Sederhana Pengaruh Penerapan <i>Good Corporate Governance</i> Terhadap Loyalitas Nasabah .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kurva Uji F.....	69
----------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 2 Analisis Regresi Sederhana
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Data Jawaban Responden
- Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 Laporan Keuangan Publikasi Triwulan
- Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 8 Surat Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 9 Surat Pernyataan Kesiediaan Menjadi Pembimbing
- Lampiran 10 Blangko Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 Surat Permohonan Riset Individual
- Lampiran 12 Rekomendasi Seminar
- Lampiran 13 Surat Keterangan Lulus Seminar
- Lampiran 14 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 15 Surat Rekomendasi Munaqosyah
- Lampiran 16 Sertifikat
- Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Krisis ekonomi beberapa tahun yang lalu telah membuat perekonomian Indonesia menjadi tidak kondusif. Kondisi ini disebabkan buruknya tata kelola pemerintahan dan perusahaan (termasuk perbankan). Sehingga semenjak itulah, pelaksanaan *good corporate governance* menjadi isu yang mengemuka di Indonesia.<sup>1</sup> Isu ini mendapat respon dalam kepustakaan konvensional dan debat-debat kebijakan publik, apalagi setelah lembaga-lembaga keuangan multilateral seperti *World Bank* dan ADB (*Asian Development Bank*), menyatakan bahwa penyebab krisis keuangan yang melanda berbagai negara, terutama di Asia pada tahun 1997 tidak lain karena buruknya praktik pelaksanaan *corporate governance*.<sup>2</sup>

*Good corporate governance* adalah suatu sistem yang mengatur mulai dari *input*, proses, *output* dan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pihak-pihak yang berkepentingan di dalam perusahaan.<sup>3</sup> Dalam penerapannya pada bank konvensional *good corporate governance* mempunyai beberapa prinsip, yaitu *transparency* (keterbukaan), *accountability*

---

<sup>1</sup> Moh. Wahyudin Zarkasyi, *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, dan Jasa Keuangan Lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 1.

<sup>2</sup> Mal An Abdullah, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia* (Jogjakarta: Ar-Ruz Media Group, 2010), hlm. 24.

<sup>3</sup> Mal An Abdullah, *Corporate Governance*, hlm. 36.

(akuntabilitas), *responsibility* (tanggung jawab), *independency* (independen) dan *fairness* (kewajaran).<sup>4</sup>

Inti dari prinsip kewajaran (*fairness*) adalah bahwa setiap keputusan yang diambil senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham mayoritas. Bank harus memberikan kesempatan kepada seluruh *stakeholder* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan bank serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan dan didasarkan pada ketentuan yang berlaku.

Inti dari keterbukaan (*transparency*) adalah meningkatkan keterbukaan dari kinerja perusahaan secara teratur dan tepat waktu serta benar. Dalam pengambilan keputusan, direksi dan dewan komisaris senantiasa berupaya mementingkan keterbukaan kepada para *stakeholders*.

Inti dari tanggungjawab (*responsibility*) adalah bahwa selain bertanggungjawab untuk menjalankan perusahaan kepada pemegang saham, direksi dan komisaris serta jajarannya juga bertanggung jawab pada *stakeholders* lainnya, termasuk karyawan dan masyarakat. Perusahaan memiliki tanggungjawab untuk mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku, termasuk tanggap lingkungan lokasi perusahaan berada.

Inti dari prinsip akuntabilitas (*accountability*) adalah terciptanya sistem pengendalian yang efektif didasarkan atas distribusi dan keseimbangan kekuasaan diantara anggota direksi, pemegang saham, komisaris dan pengawas.

---

<sup>4</sup> KNKCG, *Pedoman Good Corporate Governance Perbankan Indonesia* (Jakarta: Komite Nasional Kebijakan Corporate Governance, 2006), hlm. 2.

Para komisaris, direksi dan jajarannya wajib memiliki kemampuan dan integritas untuk menjalankan usaha sesuai dengan aturan yang berlaku.

Inti dari independen (*independency*) adalah menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh *stakeholder* manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta bebas dari benturan kepentingan, dalam mengambil keputusan harus obyektif dan bebas dari. Segala tekanan dari pihak manapun.<sup>5</sup>

Tercapainya pengelolaan perusahaan yang lebih transparan bagi semua pengguna laporan keuangan merupakan tujuan dari konsep *Good Corporate Governance*. Oleh karena itu apabila konsep ini diterapkan dengan baik maka diharapkan pertumbuhan ekonomi akan terus meningkat seiring kinerja dengan transparansi pengelolaan perusahaan yang semakin baik dan nantinya menguntungkan banyak pihak. *Corporate governance* merupakan sebuah sistem yang memberikan perlindungan efektif bagi pemegang saham dan kreditor sehingga mereka yakin akan memperoleh *return* atas investasinya dengan benar. *Corporate governance* juga membantu menciptakan lingkungan kondusif demi terciptanya pertumbuhan yang efisien dan *sustainable* di sektor perusahaan.<sup>6</sup>

Pelaksanaan *good corporate governance* (GCG) diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat dan dunia internasional. Sehingga penerapannya sangat penting bagi perbankan yang ingin berkembang dengan baik dan sehat.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Mengelola Kredit Berbasis Good Corporate Governance* (Yogyakarta: Balairung & Co, 2003), hlm. 100.

<sup>6</sup> MARIHOT NASUTION dan DODDY SETIAWAN, *Pengaruh Corporate Governance terhadap Manajemen Laba di Industri Perbankan Indonesia*, Jurnal SNA (Simposium Nasional Akuntansi) X (Makassar, 2007), hlm. 2.

<sup>7</sup> KNKCG, *Pedoman Good Corporate Governance Perbankan Indonesia* (Jakarta: Komite Nasional Kebijakan Corporate Governance, 2006), hlm. 1.

Data BI tahun 2012 ada 158 BPRS, dan tahun 2013 meningkat menjadi 160 BPRS. Pada tahun 2012 memiliki aset sebesar Rp. 4.698.952 Milyar kemudian meningkat menjadi Rp. 5.488.358 Milyar di tahun 2013. Total pembiayaan BPRS tercatat sebesar Rp. 3.553.520 Milyar pada tahun 2012 dan naik menjadi Rp. 4.315.666 Milyar pada tahun 2013. Untuk lebih jelasnya bisa di lihat di tabel berikut ini :

Tabel 1. Perkembangan BPRS

Keterangan	2009	2010	2011	2012	2013
Jumlah Bank	138	150	155	158	160
Total Asset (dalam Jutaan)	2.123.581	2.738.745	3.520.417	4.698.952	5.488.358
Total Pembiayaan (dalam jutaan)	1.586.919	2.060.437	2.675,930	3.553.520	4.315.666

Data: BI-statistik perbankan syariah, 2013/BPRS

Berdasarkan wawancara yang penyusun lakukan dengan direktur BPRS Artha Mas Abadi (Mumu Mubarak) pada tanggal 24 Februari 2014 pukul 13.45 diketahui bahwa *Good Corporate Governance* di terapkan di BPRS Artha Mas Abadi sejak tahun 2010 melalui PBI nomor 11/23/PBI/2009.

Pentingnya penerapan *good corporate governance* pada BPRS karena selain berorientasi pada kinerja bank agar semakin baik, tujuan dari penerapan *good corporate governance* adalah agar semakin percayanya *stakeholders* dalam hal ini nasabah kepada BPRS. Selain kepercayaan, loyalitas nasabah juga penting agar sikap nasabah tidak akan berpindah menggunakan jasa lain. Karena loyalitas merupakan “keputusan pelanggan untuk secara suka rela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama.”<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT. Indeks, 2005), hlm. 133.

Penelitian yang dilakukan Sam'ani (2008) dengan judul pengaruh *good corporate governance* dan *leverage* terhadap kinerja keuangan pada perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2004-2007.<sup>9</sup> dan Rudi Isnanta dengan judul pengaruh *good corporate governance* dan struktur kepemilikan terhadap manajemen laba dan kinerja keuangan, menemukan bahwa *good corporate governance* mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja keuangan.<sup>10</sup>

BPRS Artha Mas Abadi Pati merupakan BPRS yang pertama kali ada di Kabupaten Pati yang menjadi salah satu bagian dari perkembangan lembaga keuangan di Kabupaten ini. Perkembangan nasabah dari BPRS Artha Mas Abadi Pati dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 2. Jumlah nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati

Tahun	Tabungan	Deposito	Pembiayaan	Jumlah
2011	1477	147	1094	2718
2012	2660	149	1187	3996
2013	3015	161	1364	4540

Sumber : BPRS Artha Mas Abadi Pati

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan adanya peningkatan nasabah pada setiap tahunnya. Hal tersebut terjadi karena telah diterapkannya *good corporate governance* di BPRS Artha Mas Abadi Pati pada tahun 2010, akan tetapi faktor lainnya bisa sangat dimungkinkan mempengaruhi terhadap kinerja dan loyalitas nasabah.

<sup>9</sup> Sam'ani, *Pengaruh Good Corporate Governance dan Leverage Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2004-2007*, Tesis, (Semarang : Universitas Diponegoro, Magister Manajemen, 2008), hlm. 5.

<sup>10</sup> Rudi Isnanta, *Pengaruh Corporate Governance dan Struktur Kepemilikan Terhadap Manajemen Laba dan Kinerja Keuangan*, Skripsi, (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi, 2008), hlm. 72.

Berdasarkan latar belakang di atas, penyusun tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)**”.

## **B. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap judul di atas dan untuk memperoleh gambaran yang jelas serta dapat mempermudah pengertiannya, berikut ini penyusun sajikan mengenai penegasan istilah:

### **1. Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance***

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul suatu benda atau dan lain sebagainya yang ikut membentuk watak.<sup>11</sup> Penerapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan menerapkan pemasangan, penganan perihal mempraktekkan.<sup>12</sup> Chapra dan Ahmed mengemukakan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* untuk memenuhi kepentingan semua *stakeholder* secara adil dengan tujuan dalam perbankan syariah adalah untuk menegakkan keadilan, kejujuran, dan perlindungan terhadap kebutuhan manusia sesuai dengan *maqāṣid al-syari’ah*.<sup>13</sup>

Jadi yang di maksud dalam skripsi ini adalah variabel penerapan *Good Corporate Governance* yang mempengaruhi variabel tingkat loyalitas yaitu nasabah BPRS Artha Mas Abdi.

---

<sup>11</sup> Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, jilid III, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), hlm. 849.

<sup>12</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), Edisi ke-2, cet 4 (Jakarta: Balai Pustaka, 1993), hlm. 935.

<sup>13</sup> Mal An Abdullah, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia* (Jogjakarta: Ar-Ruz Media Group, 2010), hlm. 43.

## 2. Loyalitas Nasabah

Menurut Rangkuti sebagaimana dikutip Tuti Supriyatmini, "loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang telah menyediakan barang atau jasa kepadanya".<sup>14</sup> Bila yang didapat sudah sesuai dengan harapan maka proses pembelian terus berulang. Hal ini dapat dikatakan bahwa telah timbul adanya kesetiaan.

## 3. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)

Pelaksanaan BPR yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selanjutnya diatur dalam Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia No. 32/36/KEP/DIR/1999 tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syari'ah. Dalam hal ini, secara teknis BPR Syari'ah bisa diartikan sebagai lembaga keuangan sebagaimana BPR Konvensional, yang operasinya menggunakan prinsip-prinsip syari'ah.<sup>15</sup>

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Artha Mas abadi adalah bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang sistem operasinya menggunakan prinsip-prinsip syari'ah yang dalam kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat.

Dari definisi istilah-istilah diatas, maka yang dimaksud dengan "Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance* Terhadap Loyalitas Nasabah" adalah penerapan sistem tata kelola perusahaan yang mengarahkan

---

<sup>14</sup> Tuti Supriyatmini, *Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Anda Semarang*, Skripsi( Semarang: Universitas Negeri Semarang, Fakultas Ilmu Sosial, 2005), hlm. 38.

<sup>15</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi*, Edisi II,(Yogyakarta: Ekonosia, 2004), hlm. 83.

dan mengendalikan perusahaan yang berhubungan dengan kinerja perusahaan dan dapat menimbulkan adanya pengaruh pada kesetiaan nasabah.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut “Apakah ada pengaruh penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati?

### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai pada penelitian, pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini adalah :

Untuk mengetahui pengaruh penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati.

#### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun hasil dari penelitian secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat luas, dan khususnya kepada:

##### **a. Bagi Penyusun**

1) Menambah wawasan untuk berfikir secara kritis dan sistematis dalam menghadapi permasalahan

2) Dapat mengetahui pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

(BPRS) Artha Mas Abadi Pati serta sebagai sarana menambah wawasan keilmuan agar lebih mengetahui tata kelola perusahaan perbankan syariah dan juga BPRS.

b. **Bagi BPRS Artha Mas Abadi Pati**

Diharapkan dari hasil penelitian ini menjadi masukan dan pertimbangan bagi BPRS Artha Mas Abadi Pati dalam membentuk Loyalitas nasabah yang positif dan dapat sebagai acuan untuk meningkatkan profitabilitas BPRS Artha Mas Abadi Pati.

c. **Bagi STAIN Purwokerto**

Sebagai salah satu bahan referensi untuk STAIN Purwokerto dalam pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang perbankan syariah terutama dalam sistem pengelolaan perusahaan di perbankan syariah.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar dari skripsi ini. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, sistematika pembahasan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan beberapa teori yaitu *Good Corporate Governance*, Loyalitas dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang dapat digunakan sebagai kerangka pemikiran teori atau landasan penelitian dan hipotesis.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, tempat dan waktu, populasi dan sampel, variabel dan indikator penelitian, pengumpulan data penelitian, analisis data penelitian.

## **BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas profil objek penelitian, pengujian, dan hasil analisis data, pembuktian hipotesis, serta pembahasan hasil dan jawaban dalam penelitian ini.

## **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini, dan saran-saran yang ditujukan untuk pihak terkait baik BPRS Artha Mas Abadi Pati maupun sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.

**BAB II**

**PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE***

**DAN LOYALITAS NASABAH**

**A. Kajian Pustaka**

Pengertian kajian pustaka umumnya dimaknai berupa ringkasan atau rangkuman dan teori yang ditemukan dari sumber bacaan (literatur) yang ada kaitannya dengan tema yang akan diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa Literatur, baik dari buku pegangan mengenai layanan kualitas ataupun dari Jurnal dan karya tulis ilmiah lainnya.

Penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pembandingan terhadap penelitian ini telah menelaah beberapa Penelitian, penyusun menemukan sejumlah karya yang meneliti tentang:

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sam'ani dengan judul pengaruh *good corporate governance* dan *leverage* terhadap kinerja keuangan pada perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2004-2007 menunjukkan bahwa *corporate governance* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja dan secara umum hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan perbankan di Indonesia sudah mulai menerapkan *good corporate governance* dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan serta untuk melindungi kepentingan para principal.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Sam'ani, *Pengaruh Good Corporate Governance dan Leverage Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2004-2007*, Tesis, (Semarang : Universitas Diponegoro, Magister Manajemen, 2008)

Sedangkan berdasarkan Rudi Isnanta dengan judul pengaruh *good corporate governance* dan struktur kepemilikan terhadap manajemen laba dan kinerja keuangan, menyatakan bahwa *good corporate governance* mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja keuangan.<sup>2</sup>

Penelitian skripsi yang dilakukan oleh Yulisa Gardenia mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma yang berjudul "*Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank*". cukup membantu memberikan gambaran dalam praktek penelitian lapangan. Berdasarkan analisis regresi didapatkan hasil bahwa variabel loyalitas yang menjadi variabel dependent mempunyai hubungan yang signifikan dengan variabel kepuasan nasabah dilihat dari hasil uji regresi yang menghasilkan standar koefisien sebesar 0,492. Berdasarkan analisis yang dilakukan dinyatakan bahwa kepuasan dan loyalitas signifikan.<sup>3</sup>

Penelitian terkait lainnya yaitu penelitian skripsi yang dilakukan oleh Firmansyah jurusan Perbankan Syariah, Prodi Muamalat, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul "*Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kalimantan)*". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kalimantan), nilai probabilitas  $< 0,05$  (lebih kecil dari taraf nyata) sehingga

---

<sup>2</sup> Rudi Isnanta, *Pengaruh Corporate Governance dan Struktur Kepemilikan Terhadap Manajemen Laba dan Kinerja Keuangan*, Skripsi, (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi, 2008)

<sup>3</sup> Yulisa Gardenia, *Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank*, Skripsi (Depok: Universitas Gunadarma, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, 2013)

hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji statistik  $z$  menunjukkan faktor syariah (3,71), produk (5,09), harga (5,12), sumber daya manusia (2,63), promosi (4,76) memiliki hubungan yang signifikan karena nilai  $z$  hitung  $>$  1,96 nilai  $z$  tabel. Sehingga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima, maka faktor-faktor tersebut memiliki hubungan yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>4</sup>

Sejauh penyusun ketahui belum ada penelitian yang membahas tentang pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian terdahulu yang membedakan dengan penelitian yang baru dari penelitian ini adalah subjek dan objek penelitian, dalam penelitian ini objeknya adalah BPRS Artha Mas Abadi Pati dan subjeknya adalah penerapan *Good Corporate Governance*.

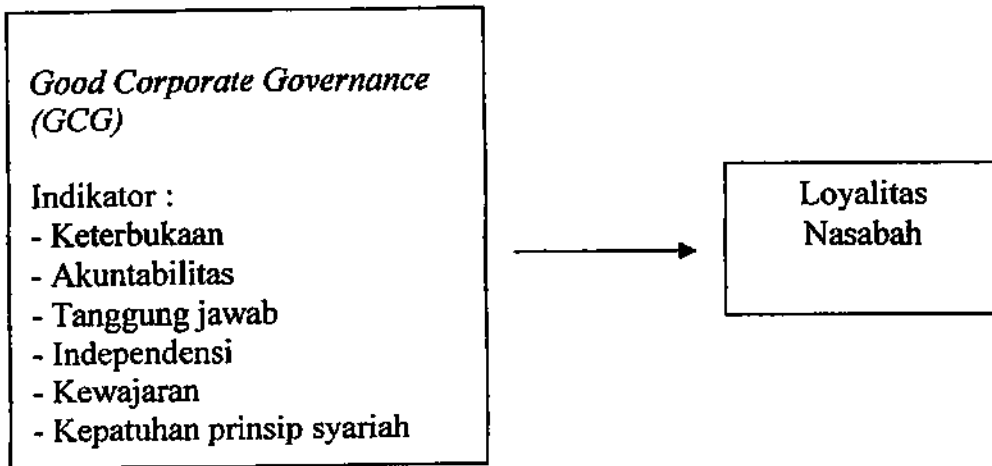
Sedangkan yang baru dari penelitian ini adalah membahas tentang pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah BPRS Artha Mas Abadi.

## B. Kerangka Teori

Penerapan prinsip-prinsip *good corporate governance* yang meliputi keterbukaan, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, kewajaran dan kepatuhan prinsip syariah memberikan nasabah akan semakin loyal kepada bank.

---

<sup>4</sup> Firmansyah, *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, Skripsi, (Jakarta: Uin Syarif Hidayatullah, jurusan Perbankan Syariah, Prodi Muamalat, Fakultas Syariah dan Hukum, 2008)



### 1. *Good Corporate Governance*

Menurut Chapra dan Ahmed dalam bukunya Mal An Abdullah mengemukakan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* untuk memenuhi kepentingan semua *stakeholder* secara adil dengan tujuan dalam perbankan syariah adalah untuk menegakkan keadilan, kejujuran, dan perlindungan terhadap kebutuhan manusia sesuai dengan *maqāṣid al-syari'ah*.<sup>5</sup>

"Menurut Moh. Wahyudin Zarkasyi *corporate governance* adalah "suatu sistem, proses, dan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*)".<sup>6</sup>

*Good Corporate Governance* merupakan suatu konsep tentang tata cara kelola perusahaan yang sehat dalam sistem pengelolaan perusahaan yang

<sup>5</sup> Mal An Abdullah, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia* (Jogjakarta: Af-Ruz Media Group, 2010), hlm. 43.

<sup>6</sup> Moh. Wahyudin Zarkasyi, *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, dan Jasa Keuangan Lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 7.

mencerminkan hubungan yang sinergi antara manajemen dan pemegang saham, kreditor, pemerintah, *supplier* dan *stakeholder* lainnya.<sup>7</sup>

Dari beberapa pengertian yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa *corporate governance* adalah sebuah sistem dan peraturan yang digunakan untuk mengatur dan menetapkan hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan dalam perusahaan.

#### a. Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*

Setiap perusahaan harus memastikan bahwa prinsip *Good Corporate Governance* diterapkan pada setiap aspek bisnis dan di semua jajaran perusahaan. Prinsip *Good Corporate Governance* yaitu transparan, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi serta kewajaran dan kesetaraan diperlukan untuk mencapai kesinambungan usaha (*sustainability*) perusahaan dengan memperhatikan pemangku kepentingan (*stakeholders*). Dalam pedoman *good corporate governance* perbankan Indonesia yang dikeluarkan oleh KNKCG terdapat 5 prinsip dalam pelaksanaan *good corporate governance*, yaitu:<sup>8</sup>

##### 1) Keterbukaan (*transparency*)

Untuk menjaga kelancaran dalam menjalankan bisnis, perusahaan harus menyediakan informasi yang material dan relevan dengan cara yang mudah diakses dan dipahami oleh pemangku kepentingan. Perusahaan harus mengambil inisiatif untuk

---

<sup>7</sup> Ridwan Khairandi & Camelia Malik, *Good Corporate Governance perkembangan pemikiran dan implementasinya di Indonesia dalam Prespektif Hukum* (Yogyakarta: Total Media, 2007), hlm. 60.

<sup>8</sup> KNKCG, *Pedoman Good Corporate Governance Perbankan Indonesia* (Jakarta: Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance*, 2006), hlm. 5-7.

mengungkapkan tidak hanya masalah yang disyaratkan oleh peraturan perundang-undangan, tetapi juga hal yang penting untuk pengambilan keputusan oleh pemegang saham, kreditur dan pemangku kepentingan lainnya.

#### **Pedoman Pokok Pelaksanaan.**

- a) Bank harus menyediakan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat dan dapat dipahami serta mudah diakses oleh pemangku kepentingan sesuai dengan haknya.
- b) Informasi yang disampaikan oleh bank tidak terbatas pada visi, misi, sasaran usaha dan strategi perusahaan, kondisi keuangan, susunan dan kompensasi pengurus, pemegang saham pengendali, kepemilikan saham oleh anggota Direksi dan anggota Dewan Komisaris beserta anggota keluarganya dalam perusahaan dan perusahaan lainnya, sistem manajemen risiko, sistem pengawasan dan pengendalian internal, sistem dan pelaksanaan GCG serta tingkat kepatuhannya, dan kejadian penting yang dapat mempengaruhi kondisi perusahaan.
- c) Prinsip keterbukaan yang dianut oleh perusahaan tidak mengurangi kewajiban untuk memenuhi ketentuan kerahasiaan perusahaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, rahasia jabatan, dan hak-hak pribadi.
- d) Kebijakan perusahaan harus tertulis dan secara proporsional dikomunikasikan kepada semua pihak yang berkepentingan.

## 2) Akuntabilitas (*accountability*)

Perusahaan harus dapat mempertanggungjawabkan kinerjanya secara transparan dan wajar. Untuk itu perusahaan harus dikelola secara benar, sehat, terukur dan sesuai dengan kepentingan perusahaan dengan tetap memperhitungkan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lain. Akuntabilitas merupakan prasyarat yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang berkesinambungan.

### Pedoman Pokok Pelaksanaan

- a) Perusahaan harus menetapkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing organ perusahaan dan semua karyawan secara jelas dan selaras dengan visi, misi, nilai-nilai perusahaan (*corporate values*), dan strategi perusahaan.
- b) Perusahaan harus meyakini bahwa semua organ perusahaan dan semua karyawan mempunyai kemampuan sesuai dengan tugas, tanggung jawab, dan perannya dalam pelaksanaan GCG.
- c) Perusahaan harus memastikan adanya sistem pengendalian internal yang efektif dalam pengelolaan perusahaan.
- d) Perusahaan harus memiliki ukuran kinerja untuk semua jajaran perusahaan yang konsisten dengan sasaran usaha perusahaan, serta memiliki sistem penghargaan dan sanksi (*reward and punishment system*).

- e) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, setiap organ perusahaan dan semua karyawan harus berpegang pada etika bisnis dan pedoman perilaku (*code of conduct*) yang telah disepakati.

### 3) Tanggung Jawab (*responsibility*)

Perusahaan harus mematuhi peraturan perundang-undangan serta melaksanakan tanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan sehingga dapat terpelihara kesinambungan usaha dalam jangka panjang dan mendapat pengakuan sebagai *good corporate citizen*.

#### Pedoman Pokok Pelaksanaan

- a) Organ perusahaan harus berpegang pada prinsip kehati-hatian dan memastikan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, anggaran dasar dan peraturan perusahaan.
- b) Perusahaan harus melaksanakan tanggung jawab sosial dengan antara lain peduli terhadap masyarakat dan kelestarian lingkungan terutama di sekitar perusahaan dengan membuat perencanaan dan pelaksanaan yang memadai.

### 4) Independensi (*independency*)

Untuk melancarkan pelaksanaan prinsip GCG, perusahaan harus dikelola secara independen sehingga masing-masing organ perusahaan tidak saling mendominasi dan tidak dapat terpengaruh oleh pihak lain.

#### Pedoman Pokok Pelaksanaan

- a) Masing-masing organ perusahaan harus menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar oleh *stakeholder* manapun, tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak serta bebas dari benturan kepentingan.
- b) Bank dalam mengambil keputusan harus obyektif dan bebas dari tekanan dari pihak manapun.
- c) Masing-masing organ perusahaan harus melaksanakan fungsi dan tugasnya sesuai dengan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan, tidak saling mendominasi dan atau melempar tanggung jawab antara satu dengan yang lain.

#### 5) Kewajaran (*fairness*)

Inti dari prinsip kewajaran (*fairness*) adalah bahwa setiap keputusan yang diambil senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham mayoritas. Bank harus memberikan kesempatan kepada seluruh *stakeholder* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan bank serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan dan didasarkan pada ketentuan yang berlaku.

#### Pedoman Pokok Pelaksanaan

- a) Bank harus memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada seluruh *stakeholder* sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan.

- b) Perusahaan harus memberikan kesempatan yang sama dalam penerimaan karyawan, berkarir dan melaksanakan tugasnya secara profesional tanpa membedakan suku, agama, ras, golongan, *gender*, dan kondisi fisik.
- c) Bank harus memberikan kesempatan kepada seluruh *stakeholder* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan bank serta mempunyai akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip keterbukaan.

#### 6) Kepatuhan Terhadap Prinsip Syariah

Perbedaan penerapan *good corporate governance* pada perbankan syariah dan konvensional terletak pada kepatuhan pada prinsip syariah. Kajian Grais dan Pellegrini seperti dikutip Mal An Abdullah menunjukkan bahwa karakteristik dari misi bank-bank syariah salah satunya berfokus pada kepatuhan terhadap prinsip syariah. Kategori penting dan paling banyak dipahami dalam kepatuhan syariah adalah menjaga perilaku bisnis keuangan agar tidak melanggar larangan *ribā* dan *gazar*.<sup>9</sup> Dalam PBI nomor 11/33/PBI/2009 menyebutkan bahwa bank syariah harus memenuhi prinsip syariah ini karena jika terjadi ketidaksesuaian antara tata kelola bank dengan prinsip syariah akan berpotensi menimbulkan berbagai risiko terutama risiko reputasi bagi industri perbankan syariah.

---

<sup>9</sup> Mal An Abdullah, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia* (Jogjakarta: Ar-Ruz Media Group, 2010), hlm .51

Dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) nomor 11/33/PBI/2009 tentang pelaksanaan *good corporate governance* pada Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan *good corporate governance* bank harus berlandaskan pada lima prinsip tersebut.

- 1) *Transparancy* yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan.
- 2) Akuntabilitas yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ bank sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.
- 3) Pertanggungjawaban yaitu kesesuaian pengelolaan bank dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip pengelolaan bank yang sehat.
- 4) Professional yaitu memiliki kompetensi, mampu bertindak obyektif dan bebas dari pengaruh atau tekanan dari pihak manapun serta memiliki komitmen yang tinggi untuk mengembangkan bank syariah.
- 5) Kewajaran yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak *stakeholders* berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ada beberapa dalil dari ayat suci *Al-Qurān* maupun Hadist yang digunakan untuk mendukung penerapan *good corporate governance* pada bank syariah yaitu :

### 1) Keterbukaan (*transparency*)

Dengan diharuskannya Bank mengungkapkan informasi secara tepat waktu, memadai, jelas, akurat, dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh stakeholder sesuai dengan haknya tentunya harus diiringi kebenaran atas informasi tersebut, seperti firman Allah dalam surat *Al-Ahzab* ayat 70 yaitu :

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَقُولُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا ﴿٧٠﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan katakanlah perkataan yang benar”.<sup>10</sup>

### 2) Akuntabilitas (*accountability*)

Adapun firman Allah yang mengenai akuntabilitas terdapat pada surat *Al-Baqarah* ayat 282 yaitu:<sup>11</sup>

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اِذَا تَدٰىنْتُمْ بِيَدِيْنَ اِلٰى اَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوْهُ  
وَلْيَكْتُبْ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ ۗ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ اَنْ يَّكْتُبَ كَمَا  
عَلَّمَهُ اللّٰهُ ۗ فَلْيَكْتُبْ وَلْيَمْلِكِ الَّذِيْ عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللّٰهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا  
يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا ۚ فَاِنْ كَانَ الَّذِيْ عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيْهًا اَوْ ضَعِيْفًا اَوْ لَا  
يَسْتَطِيْعُ اَنْ يُّمِلَّ هُوَ فَلْيَمْلِكْ وَلِيَّهُ بِالْعَدْلِ ۗ اَسْتَشْهِدُوْا شٰهِيْدَيْنِ مِنْ  
رِّجَالِكُمْ ۗ فَاِنْ لَّمْ يَكُوْنَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَّامْرَاَتَانِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ  
الشُّهَدٰٓءِ اَنْ تَضِلَّ اِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرْ اِحْدَاهُمَا الْاٰخَرٰى ۗ وَلَا يَأْبَ

<sup>10</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Sygma, 2009), hlm. 427.

<sup>11</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, hlm. 48.

الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا<sup>ع</sup> وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَىٰ  
 أَجَلِهِ<sup>ع</sup> ذَٰلِكُمْ أَقْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا<sup>ط</sup> إِلَّا أَنْ  
 تَكُونَ تِجْرَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا  
 تَكْتُبُوهَا<sup>ه</sup> وَأَشْهَدُوا<sup>ه</sup> إِذَا تَبَايَعْتُمْ<sup>ع</sup> وَلَا يُضَارَّ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ<sup>ع</sup> وَإِنْ  
 تَفَعَّلُوا فَإِنَّهُ فَسُوقٌ بِكُمْ<sup>ه</sup> وَاتَّقُوا اللَّهَ<sup>ط</sup> وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ<sup>ه</sup> وَاللَّهُ بِكُلِّ

شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿١٦١﴾

"Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis diantara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya. Jika yang berhutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah (keadaannya) atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki (di antaramu). Jika tak ada dua orang lelaki, maka (boleh) seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridhai, supaya jika seorang lupa maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan (memberi keterangan) apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis hutang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak (menimbulkan) keraguanmu. (Tulislah mu'amalahmu itu), kecuali jika mu'amalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, (jika) kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit menyulitkan. Jika kamu lakukan (yang demikian), maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu".

### 3) Tanggung Jawab (*responsibility*)

Sebagai sebuah lembaga yang fungsinya menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat tentunya bank memiliki tanggung jawab atas amanat yang dipercayakan oleh masyarakat kepadanya.

Diriwayatkan dari shahabat Ibnu Umar bahwasannya Nabi SAW bersabda:

كُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ وَالرَّجُلُ رَاعٍ عَلَى أَهْلِ بَيْتِهِ  
وَالْمَرْأَةُ رَاعِيَةٌ عَلَى بَيْتِ زَوْجِهَا وَوَالِدِهِ فَكُلُّكُمْ رَاعٍ وَكُلُّكُمْ مَسْئُولٌ عَنْ رَعِيَّتِهِ

"Kalian semua adalah pemimpin dan kalian akan diminta pertanggung-jawaban atas kepemimpinan kalian. Seorang penguasa adalah pemimpin, seorang suami adalah seorang pemimpin keluarganya, seorang istri adalah pemimpin bagi rumah sang suami serta anaknya. Maka kalian semua adalah pemimpin yang akan dimintai pertanggung-jawaban atas kepemimpinan kalian." [H.R. *al-Bukhari dan Muslim*] <sup>12</sup>

### 4) Independensi (*independency*)

Bank harus obyektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun dalam setiap pengambilan keputusan maupun tindakan agar hak dari setiap organ yang ada didalam bank tersebut dapat terpenuhi semua sesuai dengan semestinya. Seperti firman Allah dalam surat *Al-Nahl* ayat 90 yaitu:<sup>13</sup>

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ  
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٩٠﴾

<sup>12</sup> <http://muhsinhar.staff.umy.ac.id/10013/> 25-05-2014, 19.30

<sup>13</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, hlm. 277

*"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran".*

#### 5) Kewajaran (fairness)

Adanya keharusan bank agar harus memberikan kesempatan kepada seluruh *stakeholder* untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan bank menjelaskan bahwa adanya musyawarah antara pihak bank dengan seluruh *stakeholders* sehingga jika adanya suatu masalah yang dirasakan dapat disampaikan langsung kepada bank. Melakukan sikap yang lembut dan bermusyawarah dengan mereka dapat membuat mereka mendekat dan tidak akan menjauh. Seperti firman Allah dalam surat *Ali Imran* ayat 159 yaitu:<sup>14</sup>

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا  
مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا  
عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

*"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".*

<sup>14</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, hlm. 57.

b. Manfaat Penerapan *Good Corporate Governance*

*Corporate governance* merupakan konsep yang diajukan demi peningkatan kinerja perusahaan melalui supervisi atau monitoring kinerja manajemen dan menjamin akuntabilitas manajemen terhadap *stakeholder* dengan mendasarkan pada kerangka peraturan. Tercapainya pengelolaan perusahaan yang lebih transparan bagi semua pengguna laporan keuangan merupakan tujuan dari konsep GCG. Oleh karena itu apabila konsep ini diterapkan dengan baik maka diharapkan pertumbuhan ekonomi akan terus meningkat seiring kinerja dengan transparansi pengelolaan perusahaan yang semakin baik dan nantinya menguntungkan banyak pihak. *Corporate governance* merupakan sebuah sistem yang memberikan perlindungan efektif bagi pemegang saham dan kreditor sehingga mereka yakin akan memperoleh return atas investasinya dengan benar. *Corporate governance* juga membantu menciptakan lingkungan kondusif demi terciptanya pertumbuhan yang efisien dan sustainable di sektor perusahaan.<sup>15</sup>

Manfaat penerapan prinsip GCG bagi karyawan adalah keterbukaan soal *job description*, *reward*, dan *punishment* atas kinerja yang dilakukan karena aturannya sudah jelas dan diukur dengan kompetensi sehingga dalam bekerja karyawan lebih fokus sesuai dengan bagiannya masing-masing.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Marihot Nasution dan Doddy Setiawan, " Pengaruh Corporate Governance terhadap Manajemen Laba di Industri Perbankan Indonesia", *Jurnal SNA (Simposium Nasional Akuntansi) X*, (Makassar, 2007), hlm. 2.

<sup>16</sup> Indra Surya & Ivan Yustiavandana, *Penerapan Good Corporate Governance Mengesampingkan Hak-hak Istimewa demi Kelangsungan Usaha* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 159.

Manfaat penerapan GCG juga dirasakan oleh para investor yaitu para investor mendapatkan bank yang mempunyai citra positif dan mereka akan merasa lebih tenang karena perusahaan yang dikelola dalam sistem yang tertata rapi terpercaya dan transparan serta kinerja yang bagus.<sup>17</sup>

Pelaksanaan *good corporate governance (GCG)* diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat dan dunia internasional. Sehingga penerapannya sangat penting bagi perbankan yang ingin berkembang dengan baik dan sehat.<sup>18</sup>

c. Penerapan *Good Corporate Governance* pada Perbankan

Ketentuan *good corporate governance* dalam perbankan secara umum telah diatur dalam undang-undang No. 10 tahun 1998 yang meliputi *governance structure*, *governance process*, dan *governance outcome*. *Governance structure* terdiri dari : pertama, uji kelayakan dan kepatuhan (*fit and proper test*). Dalam rangka untuk meningkatkan kompetensi dan integritas manajemen perbankan, uji ini dilakukan terhadap pemilik, pemegang saham pengendali, dewan komisaris, direksi dan pejabat eksekutif bank. Kedua, independensi manajemen bank, yaitu para anggota dewan komisaris dan direksi tidak boleh memiliki hubungan kekerabatan ataupun hubungan finansial dengan dewan direksi dan dewan komisaris atau menjadi pemegang saham pengendali di perusahaan lain. Ketiga, dalam standar penerapan fungsi internal audit bank publik, bank

<sup>17</sup> Indra Surya & Ivan Yustiavandana, *Penerapan Good Corporate Governance*, hlm.163

<sup>18</sup> KNKCG, *Pedoman Good Corporate Governance Perbankan Indonesia* (Jakarta: Komite Nasional Kebijakan *Corporate Governance*, 2006), hlm. 1.

diwajibkan menunjuk direktur kepatuhan yang nantinya akan bertanggung jawab atas segala kepatuhan bank terhadap peraturan yang ada. Sedangkan mengenai *governance outcome*, BI telah mengeluarkan beberapa peraturan antara lain transparansi mengenai kondisi keuangan bank dan peningkatan peran auditor eksternal. Bank diwajibkan untuk mengungkapkan *non performing loan* (NPL), pelaporan laporan keuangan oleh manajemen resiko, pemegang saham.<sup>19</sup>

Dalam perbankan syariah, penerapan *good corporate governance* telah diatur oleh Bank Indonesia melalui dikeluarkannya Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 11/33/PBI/2009. PBI ini dikeluarkan karena adanya keinginan dari BI untuk membangun industri perbankan syariah yang sehat dan tangguh serta adanya upaya untuk melindungi kepentingan *stakeholders* dan meningkatkan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku secara umum pada perbankan syariah. Dalam setiap kegiatan usahanya bank diwajibkan melaksanakan *good corporate governance* sebagaimana tercantum dalam PBI pasal 2 ayat 1, yang berbunyi "Bank wajib melaksanakan GCG dalam setiap kegiatan usahanya pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi".

Dalam perbankan Islam penerapan GCG sangat berbeda dengan bank konvensional karena perbankan Islam mempunyai kewajiban untuk mentaati peraturan yang telah ditentukan yaitu hukum Islam (syariat) dan pada umumnya mengikuti harapan kaum muslim dengan memberikan

---

<sup>19</sup> Thomas S. Kaihatu, "Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.8, No.1 (Surabaya: Universitas Kristen Petra 2006), hlm. 6-7.

modal kemitraan berdasarkan aransemen *profit and loss sharing* atau cara-cara lainnya yang diperbolehkan oleh syariat. Metode *profit and loss sharing* ini menerapkan hubungan-hubungan *stakeholder* yang berbeda dalam hubungan dalam pola pemberian pinjaman berbasis bunga.<sup>20</sup>

Nilai-nilai syariah yang melandasi *Good Corporate Governance* adalah *Sidiq* yaitu nilai yang mendalam bahwa Allah SWT Maha Tahu dan Maha Melihat atas tindakan yang dilakukan oleh manusia. Dengan nilai ini pengelolaan bank dilakukan dengan mengedepankan cara-cara yang halal serta menjauhi *subhat* terlebih yang haram. *Amanah*, dari nilai ini lahir keyakinan yang mendalam bahwa segala tindakan manusia yang dilakukan didunia akan dimintai pertanggung jawabannya dihadapan Allah SWT, nilai ini menjadi landasan untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dan kejujuran. *Faṭānah* dengan nilai ini pengelolaan bank harus dilakukan secara profesional dan istiqomah sehingga memperoleh hasil yang maksimal, dapat mengendalikan resiko yang terjadi, pelayanan yang ramah, tulus dan penuh dengan kecermatan, santun serta tanggung jawab. *Tablig* dengan nilai ini meniscayakan upaya secara berkesinambungan dalam melakukan sosialisasi dan mengenalkan kepada masyarakat mengenai prinsip-prinsip dan produk-produk bank syari'ah.<sup>21</sup>

Perbedaan penerapan *good corporate governance* pada perbankan syariah dan konvensional terletak pada kepatuhan pada prinsip syariah.

---

<sup>20</sup> Mervin K. Lewis & Latifa M. Algaoud, *Perbankan Syariah prinsip, Praktik, dan Prospek* (Jakarta: Serambi, 2004), hlm. 235-236.

<sup>21</sup> Mal An Abdullah, *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia* ((Jogjakarta: Ar-Ruz Media Group, 2010), hlm. 57.

Kajian Grais dan Pellegrini seperti dikutip Mal An Abdullah menunjukkan bahwa karakteristik dari misi bank-bank syariah salah satunya berfokus pada kepatuhan terhadap prinsip syariah. Kategori penting dan paling banyak dipahami dalam kepatuhan syariah adalah menjaga perilaku bisnis keuangan agar tidak melanggar larangan *ribā* dan *gharar*.<sup>22</sup> Dalam PBI nomor 11/33/PBI/2009 menyebutkan bahwa bank syariah harus memenuhi prinsip syariah ini karena jika terjadi ketidaksesuaian antara tata kelola bank dengan prinsip syariah akan berpotensi menimbulkan berbagai risiko terutama risiko reputasi bagi industri perbankan syariah.

## 2. Loyalitas Nasabah

Menurut Rangkuti sebagaimana dikutip Tuti Supriyatmini, "loyalitas pelanggan merupakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan yang telah menyediakan barang atau jasa kepadanya".<sup>23</sup> Bila yang didapat sudah sesuai dengan harapan maka proses pembelian terus berulang. Hal ini dapat dikatakan bahwa telah timbul adanya kesetiaan.

Sedangkan menurut Lovelock dan K. Wright, loyalitas adalah "keputusan pelanggan untuk secara suka rela terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama".<sup>24</sup> Jadi loyalitas

<sup>22</sup> Mal An Abdullah, *Corporate Governance*, hlm. 51.

<sup>23</sup> Tuti Supriyatmini, "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Anda Semarang", *Skripsi*, (Semarang: Universitas Negeri Semarang, Fakultas Ilmu Sosial, 2005), hlm. 38

<sup>24</sup> Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: PT. Indeks, 2007), hlm. 133.

merupakan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan secara sukarela dalam bentuk keputusan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang panjang.

Loyalitas merupakan komitmen mendalam secara psikologis untuk melakukan pembelian ulang dimasa mendatang meskipun terdapat tawaran menarik dari pesaing untuk berpindah merek. Menurut Oliver seperti dikutip Gunarto Suhardi, loyalitas konsumen terdiri dari 4 tahap yakni:<sup>25</sup>

a. *Cognitively Loyal*

Tahap dimana konsumen memiliki pengetahuan langsung maupun tidak langsung terhadap merek, manfaatnya, dan dilanjutkan dengan melakukan pembelian berdasarkan keyakinan akan superioritas yang ditawarkan.

b. *Affectively Loyal*

Sikap *favorable* konsumen terhadap merek yang merupakan hasil konfirmasi berulang dari harapannya selama tahap *cognitively loyal* berlangsung.

c. *Conatively Loyal*

Intensi membeli ulang sangat kuat dan memiliki keterlibatan tinggi yang merupakan dorongan motivasi.

---

<sup>25</sup> Gunarto Suhardi, "Pengaruh Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pemilihan Produk Deposito Perbankan terhadap Kepercayaan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah", *KINERJA Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol 12 (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2008), hlm. 101.

#### d. *Action Loyal*

Loyalitas yang bertahan tidak saja karena motivasi yang kuat semata namun telah menjadi suatu keinginan untuk mengatasi segala hambatan yang menghalangi konsumen membeli merek tertentu.

Sedangkan menurut Sutisna seperti dikutip Tony Wijaya, loyalitas konsumen dapat dikelompokkan menjadi 2 bagian yaitu:<sup>26</sup>

##### a. *Brand Loyalty*

Loyalitas merek dapat didefinisikan sebagai sikap menyenangkan terhadap suatu merek yang dipresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu.

##### b. *Store Loyalty*

Loyalitas konsumen dalam mengunjungi suatu toko dimana konsumen biasa membeli merek produk yang diinginkan, sehingga pelanggan atau konsumen enggan berpindah ketoko lain.

Selain itu, terdapat dua dimensi pada *customer loyalty* (loyalitas konsumen), yaitu perilaku dan sikap. Dimensi perilaku mengacu pada perilaku konsumen dalam pembelian ulang, sedangkan dimensi sikap mengacu pada intensitas membeli dan merekomendasikan kepada orang lain tentang suatu produk dan jasa. Menurut Bowen and Shiang-lih seperti dikutip Eni Andari et al, secara umum terdapat tiga pendekatan untuk mengukur loyalitas, yaitu:<sup>27</sup>

<sup>26</sup> Tony Wijaya, "Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Skin Care", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. XIV, No.1, Maret 2008, hlm. 59.

<sup>27</sup> Eni Andari et al, "Peran Customer Satisfaction dan Image terhadap Customer Loyalty pada Industri Perhotelan di Yogyakarta", *Jurnal Ekonomi JAVANISI*, Vol 11, (Yogyakarta: Universitas Janabadra, 2008), hlm. 229.

a. Pengukuran berperilaku

Yaitu perilaku pembelian ulang dipertimbangkan sebagai indikator loyalitas.

b. Pengukuran sikap

Pendekatan ini berkaitan dengan rasa loyalitas, keterikatan dan kesetiaan, yang ditunjukkan dengan merekomendasikan kepada orang lain.

c. Pendekatan gabungan

Yaitu pendekatan yang merekomendasikan kedua dimensi di atas seperti loyalitas konsumen pada umumnya, Loyalitas yang terjadi pada nasabah merupakan kesetiaan nasabah terhadap penyedia jasa yang telah memberikan pelayanan kepadanya. Menurut Rangkuti sebagaimana dikutip Tuti Supriyatmini loyalitas disini dapat diukur dengan menggunakan 3 indikator yaitu:<sup>28</sup>

- 1) *Repeat*, yaitu apabila nasabah membutuhkan barang atau jasa yang disediakan oleh penyedia jasa yang bersangkutan.
- 2) *Retention*, yaitu nasabah tidak terpengaruh jasa yang diberikan oleh pihak lain.
- 3) *Refferal*, yaitu apabila jasa yang diterima memuaskan, maka nasabah akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima ia tidak akan bicara

---

<sup>28</sup> Tuti Supriyatmini, *Pengaruh Persepsi Nasabah*, hlm.40-41

kepada pihak lain, tapi justru akan memberitahukan layanan yang kurang memuaskan tersebut kepada pihak penyedia dana.

### C. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

#### 1. Pengertian Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah

Pelaksanaan BPR yang melakukan pola kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah selanjutnya diatur dalam Surat Keputusan Direktur Bank Indonesia No. 32/36/KEP/DIR/1999 tanggal 12 Mei 1999 tentang Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Prinsip Syari'ah. Dalam hal ini, secara teknis BPR Syari'ah bisa diartikan sebagai lembaga keuangan sebagaimana BPR Konvensional, yang operasinya menggunakan prinsip-prinsip syari'ah terutama bagi hasil.<sup>29</sup>

Bank syariah adalah lembaga keuangan atau perbankan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip agama Islam yang berdasarkan pada *Al-Qur'ān* dan Hadis Nabi SAW.<sup>30</sup>

Dari beberapa pengertian diatas bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang sistem operasionalnya baik dalam menghimpun dan menyalurkan dana dilakukan dengan mengikuti ketentuan-ketentuan syariah yang berdasarakan pada *Al-Qur'ān* dan hadits.

---

<sup>29</sup> Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah Deskripsi dan Ilustrasi*, Edisi II (Yogyakarta: Ekonosia, 2004), hlm. 83.

<sup>30</sup> Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Yogyakarta: Ekonosia, 2005), hlm. 1.

## 2. Produk-Produk Bank Syariah

Jenis usaha bank syari'ah sebagai lembaga keuangan secara simpel dapat dijalankan kedalam pendanaan (*funding*) dan pembiayaan (*financing*), serta jasa. Adapun jenis usaha yang dilakukan bank syari'ah adalah sebagai berikut:<sup>31</sup>

- a. Penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, meliputi:
  - 1) Tabungan *wad'iah*, tabungan giro *wad'iah* dan tabungan *muḍārabah*
    - a) Tabungan *wad'iah* adalah produk yang bersumber dari nasabah yang sering disebut dana titipan pihak ketiga (DPK) dalam bentuk tabungan .
    - b) Tabungan giro *wad'iah* adalah produk rekening tabungan giro dengan akad *wad'iah*. Giro adalah simpanan berdasarkan akad *wad'iah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan perintah pemindah bukuan.
    - c) Tabungan *muḍārabah* dipergunakan oleh bank dalam mengelola jasa simpanan dari nasabah yang ingin menitipkan dananya untuk tujuan-tujuan tertentu. Tujuan yang dimaksud berkaitan dengan hajat beribadah yang membutuhkan dana besar dan tidak terjangkau, seperti ibadah qurban, ibadah haji, atau pendidikan.

---

<sup>31</sup> Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 124-196.

## 2) Deposito *muḍārabah*

Deposito adalah harta benda atau uang yang diberikan ke dalam penguasaan bank untuk pengamatan, investasi atau sebagai agunan. Bila seseorang mendepositokan uang kesuatu bank, maka uang tersebut merupakan harta milik bank dan hubungan antara bank dengan orang tersebut sama dengan hubungan antara pihak utang dengan pihak piutang.

## 3) *Safe Deposit Box*

*Safe Deposit Box* (SDB) adalah jasa yang diberikan bank dalam penyimpanan barang-barang dan surat-surat berharga.

### b. Melakukan Pembiayaan Melalui:

#### 1) Pembiayaan transaksi bagi hasil

##### a) Pembiayaan *muḍārabah*

Dalam pembiayaan *muḍārabah*, modal investasi disediakan oleh bank sebagai *ṣāhibul māl* 100%. Nasabah (debitur) sebagai *muḍārib* hanya menyediakan usaha dan manajemen. Nisbah keuntungan dibagi sesuai kesepakatan.

##### b) Pembiayaan *musyārahah*

*Musyārahah* adalah kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu. Masing-masing pihak memberikan kontribusi dana atau keahlian/manajerial dengan kesepakatan keuntungan dibagi bersama, dan jika terjadi kerugian ditanggung bersama.

## 2) Pembiayaan sewa menyewa dan sewa beli

### a) *Ijārah*

Pembiayaan dalam bentuk *Ijārah* yaitu pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.

### b) *Ijārah muntahiya bit tamlik*

*Ijārah muntahiya bit tamlik* yaitu pemindahan hak guna atas barang atau jasa melalui pembayaran upah sewa, diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang tersebut.

## 3) Pembiayaan jual beli piutang

### a) Pembiayaan *murābahah*

Dalam jual beli secara umum, mekanisme pembayaran secara tunai, dengan mekanisme *murābahah*, jual beli menjadi bersifat tangguh dalam pembayaran, serta penjual dapat mengambil tambahan keuntungan dari barang yang dibeli.

### b) Pembiayaan *salām*

Jual beli *salām* merupakan prinsip jual beli suatu barang tertentu antara pihak penjual dan pihak pembeli sebesar harga pokok ditambah nilai keuntungan yang disepakati, di mana waktu penyerahan barang dilakukan kemudian hari sementara penyerahan uang dilakukan di muka (secara tunai)

### c) Pembiayaan *istiṣna'*

*istiṣna'* secara terminologi berarti suatu kontrak jual beli antara pembeli (*mustaṣni'*) dan penjual/pembuat (*sani'*), dan

barang yang dipesan disebut *maşnu'*. Pembayaran di muka dengan kontan atau cicilan, sedangkan barang diserahkan kemudian.

### 3. Tujuan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah

Tujuan dengan berdirinya BPRS adalah sebagai berikut.<sup>32</sup>

- a. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara Islam, khususnya muamalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek *ribā* atau jenis-jenis usaha lain yang mengandung unsur *garar* (tipuan), dimana jenis-jenis usaha tersebut selain dilarang dalam Islam juga menimbulkan dampak yang negatif bagi kehidupan ekonomi umat.
- b. Untuk menciptakan keadilan dibidang ekonomi, dapat dilakukan dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan modal.
- c. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang usaha yang lebih besar terutama pada kelompok yang membutuhkan dana, yang diarahkan untuk kegiatan usaha yang produktif guna menuju terciptanya kemandirian dalam berwira usaha.
- d. Untuk membantu mengentaskan masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari negara-negara yang sedang berkembang. Upaya bank Islam didalam mengentaskan kemiskinan dengan melakukan pembinaan kepada nasabah yang lebih menonjol sifat

<sup>32</sup> Warkum Sumitro, *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (Bamui & Takaful) di Indonesia* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997), hlm. 17-18.

kebersamaan dari siklus usaha yang lengkap seperti program pembinaan pengusaha produsen, pembinaan perdagangan, program pengembangan modal kerja dan program pengembangan usaha bersama.

- e. Untuk menjaga kestabilan ekonomi moneter. Dengan aktivitas-aktivitas Bank Islam yang mampu menghindarkan inflasi akibat penerapan sistem bunga yang dilakukan oleh bank konvensional, menghindarkan persaingan yang tidak sehat antar lembaga keuangan, khususnya menghindarkan bank dari pengaruh gejolak moneter baik dari dalam maupun luar negeri.
- f. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat Islam terhadap bank non-Islam (konvensional) yang menyebabkan umat Islam tidak dapat melaksanakan ajaran agama secara maksimal terutama dibidang kegiatan bisnis dan perekonomian.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Adanya pengaruh antara penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas, maka hipotesis yang diajukan:

Penerapan *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BPRS ARTHA MAS ABADI PATI.

Ha: Penerapan *Good Corporate Governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

Ho: Penerapan *Good Corporate Governance* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dilokasi penelitian dengan menggunakan suatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.<sup>1</sup> Penelitian mengenai pengaruh penerapan *Good corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah termasuk kedalam riset deskriptif-kausal karena penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan informasi seberapa besar tingkat loyalitas nasabah BPRS Artha Mas Abadi.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat**

Penelitian ini mengambil lokasi pada BPRS Artha Mas Abadi yang berlokasi di Jl. Raya Pati – Tayu Km. 19 Waturoyo Margoyoso Pati Jawa Tengah.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dimulai pada tgl 1 Juni 2014 sampai dengan tgl 31 Juli 2014, dimana penelitian ini akan dilaksanakan selama 2 bulan.

---

<sup>1</sup> Lexy J Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), m. 26.

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>2</sup> Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati tahun 2013 yang berjumlah 4.540.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>3</sup> Sampel merupakan sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti yang dianggap mewakili seluruh populasi.

Rumus perhitungan besaran sampel menggunakan rumus Slovin<sup>4</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

Keterangan :

N : Jumlah populasi

n : Jumlah Sampel yang dicari

d : tingkat signifikan (10%)

Berdasarkan rumus diatas dapat dihitung jumlah sampel penelitian ini yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(d^2)}$$

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 115.

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 81.

<sup>4</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali press, 2011), hlm. 78.

$$\begin{aligned}
 &= \frac{4.540}{1 + 4.540(0,1)^2} \\
 &= \frac{4.540}{46,4} \\
 &= 97,84
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, maka dari jumlah 4.540 diperoleh ukuran sampel dengan 97,84 atau 98 sampel penelitian.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan adalah *Sampling Purposive*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu,<sup>6</sup> yaitu mengambil siapa saja nasabah yang datang ke kantor BPRS Artha Mas Abadi untuk menabung atau mengangsur pembiayaan yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.

#### D. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel-variabel yang memiliki keterkaitan erat mempengaruhi loyalitas (Y) dapat diidentifikasi yaitu penerapan *good corporate governance* (X).

Definisi operasional tiap-tiap variabel dijelaskan sebagai berikut.

<sup>5</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, cetakan ke-7, 2013), hlm. 115.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Research and Development* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 85.

## Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Good Corporate Governance (GCG)	sebuah sistem dan peraturan yang digunakan untuk mengatur dan menetapkan hubungan antara berbagai pihak yang berkepentingan dalam perusahaan	1. <i>Transparency</i> (keterbukaan) 2. <i>Accountability</i> (Akuntabilitas) 3. <i>Responsibility</i> (tanggung jawab) 4. <i>Independency</i> (independen) 5. <i>Fairness</i> (kewajaran) 6. Kepatuhan prinsip syariah	Skala likert 1-5
Loyalitas	kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan secara sukarela dalam bentuk keputusan untuk berlangganan dalam jangka waktu yang lama.	1. <i>Repeat</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Refferal</i>	Skala likert 1-5

Penjelasan dari operasional variabel meliputi:

1. Variabel *Independen* atau disebut juga variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel independen adalah *good corporate governance*.
2. Variabel *dependen* atau variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah loyalitas.

Indikator dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel *independen* indikatornya adalah *transparency* (keterbukaan), *accountability* (akuntabilitas), *responsibility* (tanggung jawab), *Independency* (independen/professional), *fairness* (kewajaran) dan kepatuhan prinsip syariah.
2. Variabel *dependen* indikatornya adalah *repeat*, *retention*, dan *referral*

## E. Pengumpulan Data Penelitian

### 1. Sumber Data

#### a. Sumber Data primer

Data primer diperoleh dengan *survey* langsung kelapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original.<sup>7</sup> Sebagai data primer dalam skripsi ini adalah data-data yang diperoleh secara langsung dari lapangan, yaitu di BPRS Artha Mas Abadi.

---

<sup>7</sup> Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi ke-3 (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN, 2007), hlm. 25.

## b. Sumber Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai instansi dan lembaga setempat yang berkaitan dengan bidang perbankan dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.<sup>8</sup> Sebagai data sekunder dalam penelitian skripsi ini adalah jurnal, skripsi, buku-buku yang berkaitan dengan judul penelitian.

## 2. Metode pengumpulan data

Dalam mengumpulkan data-data penyusun akan menggunakan beberapa metode, yaitu:

### a. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek yang lain.<sup>9</sup> Metode observasi menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti.

### b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, hlm. 25.

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 203.

<sup>10</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach*, jilid II (Yogyakarta: Andi, 2004), hlm. 218.

Dalam metode pengumpulan data penyusun melakukan wawancara dengan direktur BPRS Artha Mas Abadi atau karyawan yang dianggap bisa untuk memberikan data yang dibutuhkan.

Metode ini digunakan oleh penyusun untuk mengetahui data tentang penerapan *Good Corporate Governance* di BPRS Artha Mas Abadi.

c. Dokumentasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen.<sup>11</sup> Data tersebut dapat berupa gambar, atau karya-karya monumental dari objek penelitian. Dokumen-dokumen tersebut diantaranya sejarah, visi dan misi serta struktur organisasi perusahaan.

d. Kuesioner

Yaitu metode pengumpulan data dengan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk diisi yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian dengan keshahihan yang cukup tinggi.<sup>12</sup> Dalam hal ini dengan menyusun pernyataan atau pertanyaan yang ditujukan kepada responden, untuk mengetahui persepsi nasabah tentang penerapan *Good Corporate Governance*.

Kuesioner ini berisi pernyataan tentang menyikapi penerapan *Good Corporate Governance* (tata kelola perusahaan yang baik) di BPRS

---

<sup>11</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiadhi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 73.

<sup>12</sup> Suranto dan Lincoln Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 2003), hlm. 96-97.

Artha Mas Abadi, yang mempunyai indikator *Transparancy* (keterbukaan), *Accountability* (akuntabilitas), *Responsibility* (tanggung jawab), *Independency* (Independen), *Fairnes* (kewajaran), serta kepatuhan terhadap prinsip Syariah, kuesioner ini juga berisi tentang pernyataan loyalitas nasabah.

Penilaian untuk setiap jawaban yang diukur menggunakan skala likert dengan skor sebagai berikut 1 sampai 5.<sup>13</sup>

Sangat Setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Kurang Setuju	(KS)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

## F. Analisis Data Penelitian

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.<sup>14</sup> Untuk menguji validitas dari data

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.133.

<sup>14</sup> Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis* (Yogyakarta: CAPS, 2011), hlm. 72.

penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu :<sup>15</sup>

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$ : koefisien korelasi *Product Moment*

N : jumlah individu dalam sampel

x : skor masing-masing pertanyaan dari setiap responden

y : skor total semua dari setiap responden

Kriteria pengujian validitas :

rhitung > r tabel dengan taraf signifikan 5 % . = Valid.

rhitung < r tabel dengan taraf signifikan 5 % . = Tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas Instrumen

Apabila kuesioner telah terbukti valid, maka keabsahan kuesioner tersebut diuji reliabilitasnya. Bukti pertanyaan dikatakan reliabel atau andal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaannya adalah konsisten.<sup>16</sup>

Teknik yang digunakan untuk mengukur reliabilitas instrumen digunakan rumus *Alfa cronbach*<sup>17</sup> yaitu sebagai berikut:

$$r_i = \frac{[k]}{k-1} \frac{[1 - \sum S_i^2]}{S_t}$$

<sup>15</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, cetakan ke-7, 2013), hlm. 207.

<sup>16</sup> Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis* (Yogyakarta: CAPS, 2011), hlm. 67-68.

<sup>17</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali press, 2011), hlm. 170.

Keterangan :

$r_i$  : reliabilitas

$k$  : banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal

$\sum St^2$  : jumlah varian butir

$St^2$  : varian total

Kriteria pengujian reliabilitas :

$r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5 % . = Reliabel.

$r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5 % . = Tidak Reliabel

## 2. Analisis Data

Analisis Regresi Linier Sederhana bertujuan untuk mengestimasi variabel-variabel independen (bebas)<sup>18</sup> yang mempengaruhi loyalitas, dirumuskan sebagai berikut.

$$y = a + b x$$

Keterangan :

$y$  = Nilai yang diprediksikan (dependen) yaitu loyalitas nasabah

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien regresi

$x$  = Variabel bebas (independen), yaitu penerapan GCG

---

<sup>18</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Research and Development* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 188.

Pembuktian Hipotesis dilakukan dengan:

a. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>19</sup>

$$\text{Rumus: } R^2 = 1 - \frac{\Sigma(y - \hat{y})^2}{\Sigma(y - \bar{y})^2}$$

Keterangan:

$\Sigma (y - \hat{y})^2$  = Deviasi nilai Y di sekitar garis regresi

$\Sigma (y - \bar{y})^2$  = Deviasi nilai Y disekitar rata-rata

$R^2$  = Koefisien determinasi

$$\text{Rumus: } R_{adj} = R^2 - \frac{p(1 - R^2)}{N - p - 1}$$

Keterangan:

$R_{adj}$ : Nilai adjusted  $R^2$

$R^2$  : Nilai koefisien determinasi

$p$  : Jumlah variabel independen (X)

$N$  : Jumlah item

<sup>19</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang, Badan Penerbit UNDIP, 2006), hlm 83.

## b. Uji F

Untuk menguji hipotesis digunakan uji F, yaitu untuk mengetahui sejauh mana variabel-variabel bebas *transparency* (keterbukaan), *accountability* (akuntabilitas), *responsibility* (tanggung jawab), *independency* (independen), *fairness* (kewajaran) dan kepatuhan terhadap prinsip syariah yang digunakan, secara keseluruhan mampu menjelaskan variabel terikat. Apabila hasil perhitungan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima sehingga dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi dapat menerangkan variabel terikat. Sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak, dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel bebas dari model regresi linear tidak mampu menjelaskan variabel terikat.<sup>20</sup>

Rumus:

$$F = \frac{R^2 / k}{1 - R^2 / (n - k - 1)}$$

Keterangan:

F: Nilai hitung

$\bar{R}$ : Koefisien korelasi ganda

k: Jumlah variabel independen

n: Jumlah anggota sampel

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Research and Development* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 192.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum BPRS Artha Mas Abadi Pati

##### 1. Sejarah Umum PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi

Adanya lembaga keuangan syariah memberikan manfaat tersendiri untuk masyarakat. Selain sebagai wadah untuk menerapkan nilai-nilai syariah dalam masyarakat, adanya lembaga keuangan syariah memberikan manfaat yang nyata dalam membantu pengembangan perekonomian masyarakat.

Sebagai masyarakat Islam, hal ini tentunya memberikan sebuah kebanggaan tersendiri. Dikarenakan adanya nilai positif dalam penerimaan masyarakat akan penerapan nilai-nilai Syariah. Keberhasilan dan perkembangan ini tentunya tidak lepas dari usaha berbagai pihak, salah satunya yang dapat kita sebutkan adalah peran ulama dalam berdakwah baik secara lisan, tulisan, maupun tindakan secara riil dengan cara mendirikan lembaga keuangan Syariah. Bentuk dari usaha tersebut, salah satu nya dapat kita lihat dalam sejarah berdirinya PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi.

PT BPR Syariah Artha Mas Abadi merupakan salah satu unit usaha pesantren Maslakul Huda yang diasuh oleh KH. MA Sahal Mahfudh. Lembaga keuangan Syariah ini awal mulanya dirintis melalui Unit Simpan Pinjam Syariah (USPS) Koperasi Pesantren Maslakul Huda sejak Februari 2002.

Dengan berbagai usaha, setelah melalui proses persiapan yang seksama, Pesantren Maslakul Huda memperoleh izin prinsip untuk

mendirikan Bank Syariah pada 14 November 2005 (Keputusan Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia No. 7/1776/DpbS) disusul penerbitan izin usaha pada 1 Juni 2006 (Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 08/46/KEP.GBI/2006).

BPRS Artha Mas Abadi diresmikan pada tanggal 27 juni 2006 pukul 20.00 WIB oleh Pengasuh Pesantren Maslakul Huda KH. MA Sahal Mahfudh PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi membuka diri melayani masyarakat umum sejak hari rabu tanggal 28 juni 2006. Letak Geografis PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi di Jl. Raya Pati-Tayu Km.19 Waturoyo, Margoyoso Pati 59154.

Dasar hukum pendirian BPRS Artha Mas Abadi adalah :

- a. Keputusan Direktorat Perbankan Syari'ah Bank Indonesia No. 7/1776/DPBS tanggal 14 November 2005 tentang ijin prinsip pendirian BPR Syariah Artha Mas Abadi.
- b. Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 8/46/KEP.GBI/2006 tanggal 1 Juni 2006 tentang ijin usaha BPR Syariah Artha Mas Abadi.
- c. Akta Pendirian Perseroan Terbatas Nomor 50.
- d. Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor C-1404 HT. 01. 01 TH. 2006 tentang Pengesahan Akta Pendirian PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi.

Pendirian PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi dengan dasar hukum di atas tentunya memiliki harapan serta target yang harus dicapai. Harapan tersebut tertuang dalam Visi PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi yaitu "Membentuk lembaga keuangan mikro berbasis syari'ah yang sehat dan

tangguh sebagai wujud kepedulian Pesantren Maslakul Huda terhadap masyarakat dan sebagai contoh bagi pesantren-pesantren lain”.

Untuk mencapai harapan besar tersebut, banyak usaha yang harus dilakukan diantaranya yang tertera dalam dan Misi PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi yaitu sebagai berikut:

Misi umum dari BPRS Artha Mas Abadi

- a. Memberikan jasa penyimpanan dana masyarakat di wilayah operasional PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi
- b. Memberikan jasa pembiayaan bagi usaha kecil di wilayah operasional BPRS Artha Mas Abadi.

Misi khusus dari PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi

- a. Menciptakan sumber pendanaan bagi Pesantren Maslakul Huda.
- b. Menciptakan kesejahteraan bagi karyawan dan pemegang saham.

Dari beberapa penjelasan tersebut, dapat kita pahami bahwa pendirian PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi merupakan wujud kepedulian pesantren terhadap perekonomian masyarakat. Untuk mencapai harapan tersebut usaha-usaha yang dilakukan diantaranya dengan memberikan jasa penyimpanan dan jasa pembiayaan, kedua usaha tersebut terealisasikan dalam berbagai produk simpanan dan pembiayaan yang ditawarkan kepada masyarakat. Diantanya produk-produk yang ditawarkan adalah Tabungan *Wadi'ah*, Tabungan *Muḍārabah* (Tabungan Qurban, Tabungan Pendidikan, Tabungan Masa Depan, dan Tabungan Haji/Umrah), Deposito berjangka, Pembiayaan *Murābahah*, Pembiayaan *Musyārahah*, Gadai Emas, serta IB Multijasa.

Seiring dengan perkembangannya, sekarang ini PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi membuka dua kantor kas, yakni Kantor Kas Winong dan Kantor Kas Cluwak. Hal ini dilakukan untuk mempermudah kerjasama dan memudahkan masyarakat yang membutuhkan jasa PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi, dari beberapa penjelasan tersebut, dapat kita pahami secara singkat sejarah pendirian PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi.

## 2. Struktur Organisasi PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi

Setiap perusahaan pasti memiliki struktur organisasi tersendiri yang membedakannya dengan perusahaan lain. Adanya struktur organisasi akan memperjelas posisi antara satu bagian pengurus ataupun karyawan dengan bagian yang lain. Begitu pula yang ada dalam PT. BPR Syariah Artha Mas Abadi. Berdasarkan SK Direksi.

### Struktur organisasi BPRS ARTHA MAS ABADI PATI

#### Dewan Komisaris

- a. Komisaris Utama : H. Abdul Ghofarrozin
- b. Komisaris : H. Ahmad Mutamakin

#### Dewan Pengawas Syariah

- a. KH Ali Fatah
- b. H. Ahmad Manhajussidad, Lc., MSI
- c. H. Ghufron Halim, SE., MM

#### Direksi

- a. Direktur Utama : Hj. Sri Hariyani
- b. Direktur : Mumu Mubarak, SS

- c. Kordinator Operasional : Muhtarul Jamil, SE
- d. Kordinator Pemasaran : Ahmad Hidayatullah, SHI
- e. S P I : Susiyati, SE
- f. Kasir : Eka Septiana, S.EI
- g. Adm Dep/Tab : Isnay Choiriyah, S.E. Sy
- h. Adm Pembiayaan : Endang Susilo Astuti
- i. Adm Umum & SID : Khabib Sholihin, S.E.Sy
- j. Office Boy/OB : Dwi Kastari
- k. Driver : Edi Sulistiyo

### 3. Produk Layanan Di BPRS Artha Mas Abadi

a. Produk-produk yang ada di BPRS Artha Mas Abadi ada 2 macam yaitu :

1) Produk simpanan :

- a) Tabungan *Wadi'ah* yaitu bentuk penggalian dana pihak ketiga yang dananya dapat disetor dan diambil sewaktu-waktu. Tabungan ini menggunakan sistem *Wadi'ah* (titipan).
- b) Tabungan *Maslahah* yaitu bentuk penggalian dana pihak ketiga dengan menggunakan sistem *mud'arabah*.
- c) Deposito Berjangka yaitu bentuk penggalian dana pihak ketiga yang dananya hanya bisa dicairkan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Deposito berjangka memiliki skim 3, 6, dan 12 bulan

2) Produk pembiayaan:

- a) Pembiayaan *Murabahah* yaitu bentuk pembiayaan dengan sistem *murabahah* (jual beli). Produk ini ditujukan untuk usaha-usaha

perdagangan atau kebutuhan konsumtif. Produk ini memiliki skim *murābahah* perdagangan, pembiayaan *murābahah* usaha kecil/mikro, dan pembiayaan *murābahah* karyawan. Jangka waktu pembiayaan ini adalah 10 s.d. 24 bulan.

b) Pembiayaan *Musyārahah* yaitu bentuk pembiayaan dengan sistem *musyārahah* (bagi hasil). Pembiayaan ini diberikan kepada nasabah yang memiliki kegiatan usaha di bidang pertanian dengan jangka waktu 4, 5, dan 6 bulan.

c) Produk Gadai Emas, produk ini memadukan antara *Qard, Rahn*, dan *Ijarah*. Agunan yang digunakan adalah emas dengan jangka waktu 4 bulan.

b. Persyaratan pendaftaran permohonan pembiayaan

- 1) Mengisi formulir pendaftaran.
- 2) Photo copy KTP yang berlaku suami dan istri rangkap 2.
- 3) Bagi permohonan pembiayaan dengan agunan kendaraan bermotor : photo copy BPKB, photo copy STNK dan pajak yang berlaku, dan asli gesekan nomor rangka dan nomor mesin.
- 4) Bagi permohonan pembiayaan dengan agunan tanah/rumah: photo copy sertifikat, dan photo copy KTP pemilik sertifikat jika agunan milik orang lain.

c. Kegiatan Usaha yang dibiayai

Kegiatan usaha yang dibiayai adalah segala usaha yang halal menurut syariah. Dan untuk sampai saat ini kegiatan yang telah dibiayai

adalah usaha-usaha di bidang perdagangan, pertanian, industri rumah tangga, jasa transportasi, kontraktor dan jasa-jasa dunia usaha lainnya.

d. Upaya Menangani Nasabah Bermasalah

Ada beberapa upaya yang dilakukan BPRS dalam hal menangani nasabah bermasalah, yaitu:

- 1) menyusun dan melaksanakan jadwal kunjungan tim ke nasabah bermasalah secara intensif.
- 2) Kunjungan dilakukan oleh tim yang terdiri dari 3 (tiga) orang dengan pendamping bergantian antara direksi, pembantu koordinator pemasaran, dan SPI.
- 3) Direksi melakukan monitoring hasil kunjungan setiap selesai kunjungan guna menindaklanjuti hasil kunjungan secepatnya.
- 4) Menerapkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) pada setiap penyaluran pembiayaan baru.
- 5) Melakukan monitoring atau pemantauan terhadap pembiayaan kategori lancar sehingga tidak menjadi kategori non-lancar.

**B. Penerapan *Good Corporate Governance* pada BPRS Artha Mas Abadi Pati**

Berdasarkan wawancara yang penyusun lakukan dengan salah satu karyawan bagian administrasi umum BPRS Artha Mas Abadi ( Habib Sholihin ) pada tanggal 15 Juli 2014 pukul 15.30 diketahui bahwa penerapan *Good Corporate Governance* adalah sebagai berikut :

1. Akuntabilitas (*accountability*)
  - a. Rutin melakukan laporan bulanan ke Bank Indonesia
  - b. Mempublikasikan laporan setiap 3 bulan ke Bank Indonesia
  - c. Melakukan laporan tahunan yang akan diaudit dengan cara membayar orang yang ahli dalam bidang audit untuk menilai wajar tidaknya laporan keuangan
  - d. Setiap transaksi yang dilakukan baik pengeluaran atau pemasukan selalu ada kuitansi dimana kuitansi tersebut ditandatangani oleh direksi dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Tanggung jawab (*responsibility*)
  - a. Sebagai perusahaan perbankan syariah perusahaan mempunyai kewajiban tidak membuat kerusakan pada lingkungan sekitar dan selalu memberikan timbal balik dengan cara memberikan alokasi dana setiap tahunnya
  - b. Mengeluarkan zakat yang dananya ditarik dari nasabah penabung maupun karyawan untuk dialokasikan ke masyarakat dalam bentuk uang dan sembako
  - c. *Qardul Hasan* dalam bentuk uang
  - d. Memberikan beasiswa pada pelajar yang berprestasi dan tidak mampu
3. Keterbukaan (*transparency*)
  - a. Nasabah yang menanyakan tentang produk dan bagi hasil akan dijelaskan dan akan dijelaskan pula prosentase bagi hasil.

- b. Setiap 3 bulan sekali perusahaan akan menempel laporan keuangan di mading perusahaan agar diketahui oleh nasabah termasuk aset dan modal perusahaan

4. Independen (*independency*)

- a. Semua kepentingan nasabah dijamin kerahasiaannya oleh BPRS Artha Mas Abadi
- b. BPRS Artha Mas Abadi anti pencucian uang dan anti pendanaan terorisme
- c. Ketika mengambil keputusan diputuskan sesuai dengan kondisional mementingkan masalah yang terjadi tanpa embel-embel apapun yang akan berdampak pada perusahaan dan stakeholder
- d. Ketika nasabah tidak nyaman dengan layanan BPRS Artha Mas Abadi maka ada laporan pengajuan ke Otoritas Jasa Keuangan yang dilakukan oleh perusahaan setiap 4 bulan sekali

5. Kewajaran (*fairness*)

- a. Menerima masukan dan kritikan dari nasabah
- b. Menampung semua kritikan dan masukan dari nasabah jika ada yang penting akan ditindak lanjuti oleh direksi dan akan dibahas bersama
- c. Ketika ada kesalahpahaman pada nasabah maka akan dijelaskan yang sejelas-jelasnya
- d. Perusahaan tidak menerima fee dari nasabah untuk pribadi
- e. Semua nasabah diperlakukan sama dan harus mengikuti proses yang berlaku dan mengikuti sistem operasional bank

## 6. Kepatuhan Terhadap Prinsip Syariah

- a. Adanya DPS yang mengawasi operasional bank tetap pada prinsip syariah
- b. Apabila ada yang tidak sesuai dengan prosedur perusahaan akan ditegur oleh DPS
- c. Ketika akan meluncurkan sesuatu yang baru baik dalam bentuk produk maupun promo harus ada persetujuan dari DPS
- d. Melakukan pemeriksaan secara bersambung kaitannya dengan sistem operasional
- e. Menghindari seluruh yang diharamkan oleh syariah

## C. Analisis Data

### 1. Gambaran umum responden

Sebelum dilakukan analisis, terlebih dahulu penyusun akan menjelaskan mengenai data-data responden yang digunakan sebagai sampel yang diambil dari nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati berikut ini:

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	68	69,4
Perempuan	30	30,6
Jumlah	98	100,0

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan keterangan pada tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 68

orang (69,4%), sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 orang (30,6%).

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan status.

Status	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Menikah	69	70,4
Belum menikah	29	29,6
Jumlah	98	100,0

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan keterangan pada tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian berstatus telah menikah, yaitu sebanyak 69 orang (70,4%), sedangkan responden yang berstatus belum menikah sebanyak 29 orang (29,6%).

Tabel 5. Jumlah responden berdasarkan usia.

Usia (tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
17 – 25	21	21,4
26 – 35	41	41,8
36 – 45	36	36,7
Jumlah	98	100,0

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan keterangan pada tabel 5 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian berusia antara 26 – 35 tahun, yaitu sebanyak 41 orang (41,8%), sisanya sebanyak 21 orang (21,4%) berusia antara 17 – 25 tahun dan sebanyak 36 orang (36,7%) berusia antara 36 – 45 tahun.

Tabel 6. Jumlah responden berdasarkan pendidikan.

Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
SMP	9	9,2
SMU	33	33,7
Diploma	18	18,4
Sarjana	38	38,8
Jumlah	98	100,0

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan keterangan pada tabel 6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian berlatar belakang pendidikan Sarjana, yaitu sebanyak 38 orang (38,8%), sisanya sebanyak 9 orang (9,2%) berlatar belakang pendidikan SMP, sebanyak 33 orang (33,7%) SMU dan sebanyak 18 orang (18,4%) Diploma.

Tabel 7. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan.

Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
PNS	3	3,1
Wiraswasta	45	45,9
Petani	9	9,2
Mahasiswa	9	9,2
Pegawai swasta	32	32,7
Jumlah	98	100,0

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan keterangan pada tabel 7 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian bekerja sebagai wiraswasta, yaitu sebanyak 45 orang (45,9%), sisanya sebanyak 3 orang (3,1%) bekerja sebagai PNS, masing-masing sebanyak 9 orang (9,2%) petani dan mahasiswa dan sebanyak 32 orang (32,7%) pegawai swasta.

Tabel 8. Jumlah responden berdasarkan penghasilan.

Penghasilan (Rp)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.001.000 - 3000.000	68	69,4
3.001.000 - 5.000.000	27	27,6
5.001.000 - 7.000.000	3	3,1
Jumlah	98	100,0

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan keterangan pada tabel 8 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden penelitian memiliki rata-rata penghasilan perbulan antara Rp 1.001.000 – Rp 3.000.000, yaitu sebanyak 68 orang (69,4%), sisanya

sebanyak 27 orang (27,6%) memiliki rata-rata penghasilan antara Rp 3.001.000 – Rp 5.000.000 dan sebanyak 3 orang (3,1%) memiliki rata-rata penghasilan antara Rp 5.001.000 - Rp 7.000.000.

## 2. Distribusi Responden

Hasil tabulasi distribusi jawaban responden dari hasil data penelitian pada variabel penerapan *good corporate governance* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 9. Jawaban responden terhadap variabel penerapan *good corporate governance*.

No.	Penerapan <i>good corporate governance</i> (a)	Skor (b)	Frekuensi (c)	Jumlah Skor $d = (b \times c)$	Persentase (%) $(e) = (d) : 7.072 * 100\%$
1	Sangat setuju	5	568	2.840	40,26
2	Setuju	4	939	3.756	53,11
3	Netral	3	158	474	6,70
4	Tidak setuju	2	1	2	0,03
5	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
	Jumlah		1.666	7.072	100,00

Sumber: data primer diolah (2014)

Dari tabel 9 dapat diketahui sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pernyataan pada variabel penerapan *good corporate governance*, dengan frekuensi jawaban setuju dengan jumlah skor 3.756 (53,11 persen), namun masih ada responden yang menjawab tidak setuju dengan jumlah skor 2 (0,03 persen).

Hasil tabulasi distribusi jawaban responden dari variabel loyalitas nasabah dapat dilihat pada tabel 10 berikut :

Tabel 10. Jawaban responden terhadap variabel loyalitas nasabah.

No.	Loyalitas nasabah (a)	Skor (b)	Frekuensi (c)	Jumlah Skor $d = (b \times c)$	Persentase (%) $(e) = (d) : 2.421 * 100\%$
1	Sangat setuju	5	135	675	27,88
2	Setuju	4	387	1.548	63,94
3	Netral	3	66	198	8,18
4	Tidak setuju	2	-	-	-
5	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Jumlah			588	2.421	100,00

Sumber: data primer diolah (2014)

Dari tabel 10 dapat diketahui sebagian besar responden menjawab setuju terhadap pernyataan pada variabel loyalitas nasabah, dengan frekuensi jawaban setuju dengan jumlah skor 1.548 (63,94 persen), dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju.

### 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Untuk menguji validitas kuesioner digunakan rumus korelasi *product moment*. Uji validitas ini dilakukan untuk menguji apakah tiap butir pertanyaan yang digunakan dalam penelitian, benar-benar dapat mengungkapkan variabel yang diteliti. Kriteria pengujian adalah dengan membandingkan nilai korelasi *product moment* dengan nilai kritik  $r_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan 95 persen atau  $\alpha = 0,05$ . Hasil perhitungan uji validitas dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 11. Hasil Uji validitas variabel penerapan *good corporate governance*

Item	Penerapan <i>good corporate governance</i>		Keterangan
	$r$ hitung	$r$ table	
1	0,459	0,167	Valid
2	0,500	0,167	Valid
3	0,339	0,167	Valid
4	0,412	0,167	Valid
5	0,402	0,167	Valid
6	0,386	0,167	Valid
7	0,388	0,167	Valid

8	0,482	0,167	Valid
9	0,291	0,167	Valid
10	0,421	0,167	Valid
11	0,296	0,167	Valid
12	0,437	0,167	Valid
13	0,368	0,167	Valid
14	0,337	0,167	Valid
15	0,365	0,167	Valid
16	0,321	0,167	Valid
17	0,371	0,167	Valid

Sumber: data primer diolah (2014)

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner penerapan *good corporate governance* memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,167 yang berarti bahwa pertanyaan dalam kuesioner penerapan *good corporate governance* adalah valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

Tabel 12. Hasil Uji validitas variabel loyalitas nasabah

Item	Loyalitas Nasabah		Keterangan
	$r_{hitung}$	$r_{table}$	
1	0,304	0,167	Valid
2	0,435	0,167	Valid
3	0,455	0,167	Valid
4	0,584	0,167	Valid
5	0,528	0,167	Valid
6	0,493	0,167	Valid

Sumber: data primer diolah (2014)

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa item pertanyaan dalam kuesioner loyalitas nasabah memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,167 yang berarti bahwa pertanyaan dalam kuesioner loyalitas nasabah adalah valid dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, sedangkan untuk uji reliabilitas dapat dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel 13. Hasil uji reliabilitas kuesioner

Variabel	Nilai Koefisien Reliabilitas	Nilai ( $r_{\text{tabel}}$ )	Keterangan
penerapan <i>good corporate governance</i>	0,689	0,167	Reliabel
Loyalitas nasabah	0,653	0,167	Reliabel

Sumber: data primer diolah (2014)

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas kuesioner pada tabel 13 dapat diketahui bahwa nilai koefisien reliabilitas setiap item pertanyaan untuk variabel penerapan *good corporate governance* dan loyalitas nasabah lebih besar dari nilai kritis ( $r_{\text{tabel}}$ ) sebesar 0,167 pada tingkat kepercayaan 95 persen. Dengan demikian maka seluruh item pertanyaan untuk setiap variabel penerapan *good corporate governance* dan loyalitas nasabah dinyatakan reliabel dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul data.

#### 4. Analisis pengaruh penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah BPRS ARTHA MAS ABADI PATI.

##### a. Analisis regresi sederhana

Untuk mengetahui pengaruh variabel penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah dilakukan dengan bantuan program SPSS 16. Berikut adalah hasil analisis regresi linier sederhana dengan Program SPSS 16:

Tabel 14. Hasil estimasi regresi linier sederhana pengaruh penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah.

Variabel	Koefisien	F <sub>hitung</sub>	Probabilitas
Konstanta	7,493		
Penerapan <i>good corporate governance</i>	0,239	46,377	0,000
$R^2 = 0,326$			

Sumber: data primer diolah (2014)

Dari tabel 14 dapat dibuat persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = 7,493 + 0,239 X$$

Nilai konstanta sebesar 7,493 berarti variabel loyalitas nasabah adalah sebesar 7,493 persen dengan asumsi bahwa variabel penerapan *good corporate governance*, nol.

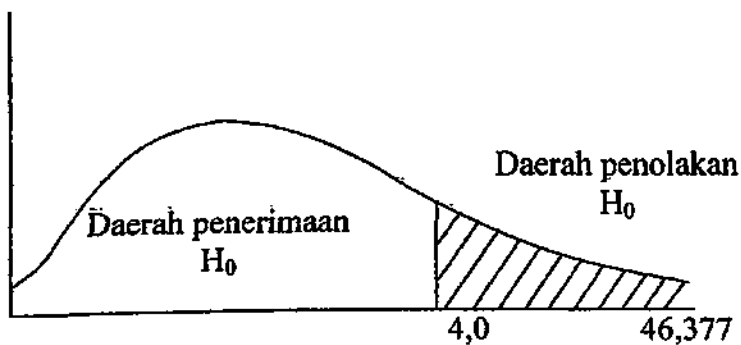
Koefisien X sebesar 0,239 berarti variabel penerapan *good corporate governance* mempunyai hubungan yang positif dengan variabel loyalitas nasabah, hal ini menunjukkan bahwa naiknya variabel penerapan *good corporate governance* akan menaikkan variabel loyalitas nasabah. Jika terjadi kenaikan variabel penerapan *good corporate governance* sebesar satu persen maka akan menaikkan variabel loyalitas nasabah sebesar 0,239 persen, pada tingkat kepercayaan 95 persen.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,326 atau 32,6 persen. Artinya bahwa 32,6 persen naik turunnya variabel loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel penerapan *good corporate governance*, sedangkan sisanya sebesar 67,4 persen dijelaskan oleh variabel independen lain yang tidak dimasukkan dalam model.

#### b. Uji F

Berdasarkan uji ANOVA diketahui nilai  $F_{hitung}$  sebesar 46,377, sedangkan dari hasil perhitungan dengan tingkat keyakinan sebesar 95 persen atau  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 4,0. Hal ini menunjukkan nilai  $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$ , sehingga dapat disimpulkan

bahwa persamaan regresi ini dapat digunakan untuk memprediksi hubungan penerapan *good corporate governance* terhadap loyalitas nasabah dan hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa penerapan *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BPRS ARTHA MAS ABADI PATI, *diterima*. Dalam kurva dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1. Kurva uji F

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

##### 1. Pembahasan Model Penelitian

Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa penerapan *good corporate governance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Artha Mas Abadi Pati ( $P \text{ value} < 0.05$ ). Penerapan *good corporate governance* merupakan faktor yang perlu diperhitungkan dalam loyalitas nasabah. Semakin baik penerapan *good corporate governance* yang diberikan, nasabah akan semakin loyal pada BPRS Artha Mas Abadi Pati. Dari hasil pengujian yang dilakukan terbukti penerapan *good corporate governance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Artha Mas Abadi Pati. Hal ini ditunjukkan dengan hasil jawaban

responden yang menjawab setuju dengan jumlah 63,94%, dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju.

## 2. Pembahasan Hipotesis

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan *Good Corporate Governance* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis yang menyatakan bahwa Penerapan *good corporate governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BPRS ARTHA MAS ABADI PATI. *Good Corporate Governance* bermanfaat untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui supervisi atau monitoring kinerja manajemen dan menjamin akuntabilitas manajemen terhadap stakeholder dengan mendasarkan pada kerangka peraturan, tercapainya pengelolaan perusahaan yang lebih transparan bagi semua pengguna laporan keuangan. Apabila konsep ini diterapkan dengan baik maka diharapkan pertumbuhan ekonomi akan terus meningkat seiring kinerja dengan transparansi pengelolaan perusahaan yang semakin baik dan nantinya menguntungkan banyak pihak baik dari pemegang saham maupun kreditor. *Corporate governance* juga membantu menciptakan lingkungan kondusif demi terciptanya pertumbuhan yang efisien dan sustainable di sektor perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis tabel 14 yakni terkait prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* terbukti secara positif dan signifikan menjadi faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah BPRS Artha Mas Abadi Pati. Disamping itu dari keseluruhan indikator-indikator *Good Corporate Governance*

dapat disimpulkan bahwa penerapan *Good Corporate Governance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini konsisten dengan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sam'ani dengan judul pengaruh *good corporate governance* dan *leverage* terhadap kinerja keuangan pada perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) tahun 2004-2007 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa *corporate governance* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Rudi Isnanta dengan judul pengaruh *good corporate governance* dan struktur kepemilikan terhadap manajemen laba dan kinerja keuangan, menyatakan bahwa *good corporate governance* mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja keuangan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengaruh penerapan *Good Corporate Governance* terhadap loyalitas nasabah, dapat disimpulkan bahwa variable penerapan *Good Corporate Governance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari penerapan *Good Corporate Governance* akan meningkatkan loyalitas nasabah sebesar 0,239 kali. Hasil ini sekaligus menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yang menyatakan penerapan *Good Corporate Governance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah diterima.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Penerapan *good corporate governance* menjadi suatu yang penting karena terbukti mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu hendaknya penerapan prinsip *good corporate governance* yaitu *transparency, accountability, responsibility, independensi, dan fairness* selalu dijaga BPRS Artha Mas Abadi Pati. Karena selain menguntungkan dari sisi

pendapatan pembiayaan ataupun tabungan loyalitas merupakan suatu sikap yang tidak dapat diukur dan dapat sering berubah.

2. Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya untuk memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktot-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk bidang yang sama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Mal An. 2010. *Corporate Governance Perbankan Syariah di Indonesia*. Jogjakarta: Ar-Ruz Media Group.
- Alwi, Hasan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, jilid III. Jakarta: Balai Pustaka.
- Arsyad, Lincolin dan Suranto. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, cet ke-7. Jakarta: Kencana.
- Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*. Yogyakarta: Teras.
- Departemen Agama RI. 2009. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Sygma
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1993. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Edisi ke-2, cet 4. Jakarta: Balai Pustaka.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metodologi Reseach*, jilid II. Yogyakarta: Andi
- Khairandi, Ridwan dan Camelia Malik. 2007. *Good Corporte Governance perkembangan pemikiran dan implementasinya di Indonesia dalam Prespektif Hukum*. Yogyakarta: Total Media.
- Kuncoro, Mudraja. 2007. *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi ke-3. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) STIM YKPN.
- Lewis, Mervin K & Latifa M. Algaoud. 2004. *Perbankan Syariah prinsip, Praktik, dan Prospek*. Jakarta: Serambi.
- Lovelock, Christopher H. dan Lauren K. Wright. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT. Indeks.
- Maleong, Lexy J. 2005. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Nogi Hessel S. Tangkilisan. 2003. *Mengelola Kredit Berbasis Good Corporate Overnance*. Yogyakarta: Balairung.

Sudarsono, Heri. 2003. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah, Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Reseach and Development*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sumitro, Warkum. 1997. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (Bamui & Takaful) di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sunyoto, Danang. 2011. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis* Yogyakarta: CAPS.

Surya, Indra & Ivan Yustiavandan. 2008. *Penerapan Good Corporate Governance Mengesampingkan Hak-hak Istimewa demi Kelangsungan Usaha*. Jakarta: Kencana.

Umar, Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali press.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiadhi Akbar. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial* Jakarta: Bumi Aksara.

Zakarsyi Moh Wahyudin. 2008. *Good Corporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, dan Jasa Keuangan Lainnya*. Bandung: Alfabeta.

## **NON BUKU**

Andari, Eni et al. "Peran Customer Satisfaction dan Image terhadap Customer Loyalty pada Industri Perhotelan di Yogyakarta". *Jurnal Ekonomi JAVANISI*, Vol 11. Yogyakarta: Universitas Janabadra. 2008.

Firmansyah. "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Kalimantan)". Skripsi jurusan Perbankan Syariah, Prodi Muamalat, Fakultas Syariah dan Hukum, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2008.

Gardenia, Yulisa. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank". Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi. Universitas Gunadarma. 2013.

Isnanta, Rudi. "Pengaruh Corporate Governance dan Struktur Kepemilikan Terhadap Manajemen Laba dan Kinerja Keuangan". Skripsi. Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi. 2008.

Kaihatu, Thomas S. "Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.8. No.1. Surabaya: Universitas Kristen Petra. 2006.

KNKCG. *"Pedoman Good Corporate Governance Perbankan Indonesia"*. Jakarta: Komite Nasional Kebijakan Corporate Governance. 2006.

Nasution Marihot dan Doddy Setiawan. *"Pengaruh Corporate Governance terhadap Manajemen Laba di Industri Perbankan Indonesia"*. Jurnal SNA (Simposium Nasional Akuntansi)X . Makassar. 2007.

UU No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

Sam'ani. *"Pengaruh Good Corporate Governance dan Leverage Terhadap Kinerja Keuangan Pada Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) Tahun 2004-2007"*. Tesis. Semarang : Universitas Diponegoro, Magister Manajemen. 2008.

Suhardi, Gunarto. *"Pengaruh Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pemilihan Produk Deposito Perbankan terhadap Kepercayaan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah"*. KINERJA Jurnal Bisnis dan Ekonomi, Vol 12. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya. 2008.

Supriyatmini, Tuti. *"Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT Anda Semarang"*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang, Fakultas Ilmu Sosial. 2005.

Wijaya, Tony. *"Pengaruh Kepuasan pada Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Konsumen Natasha Skin Care"*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol. XIV, No.1. Maret 2008.

<http://muhsinhar.staff.umy.ac.id/10013/> 25-05-2014, 19.30

## Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penerapan Good Corporate Governance

### Correlations

	Total
Butir_1	
Pearson Correlation	.459
Sig. (1-tailed)	.000
N	98
Butir_2	
Pearson Correlation	.500
Sig. (1-tailed)	.000
N	98
Butir_3	
Pearson Correlation	.339
Sig. (1-tailed)	.000
N	98
Butir_4	
Pearson Correlation	.412
Sig. (1-tailed)	.000
N	98
Butir_5	
Pearson Correlation	.402
Sig. (1-tailed)	.000
N	98
Butir_6	
Pearson Correlation	.386
Sig. (1-tailed)	.000
N	98
Butir_7	
Pearson Correlation	.388
Sig. (1-tailed)	.000
N	98
Butir_8	
Pearson Correlation	.482
Sig. (1-tailed)	.000
N	98
Butir_9	
Pearson Correlation	.291
Sig. (1-tailed)	.002
N	98
Butir_10	
Pearson Correlation	.421
Sig. (1-tailed)	.000
N	98
Butir_11	
Pearson Correlation	.296
Sig. (1-tailed)	.002
N	98

Butir_12	Pearson Correlation	.437**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	98
Butir_13	Pearson Correlation	.368**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	98
Butir_14	Pearson Correlation	.337**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	98
Butir_15	Pearson Correlation	.365**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	98
Butir_16	Pearson Correlation	.321**
	Sig. (1-tailed)	.001
	N	98
Butir_17	Pearson Correlation	.371**
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	98
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (1-tailed)	
	N	98

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	18

## Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Loyalitas Nasabah

### Correlations

		Total
Butir_1	Pearson Correlation	.304
	Sig. (1-tailed)	.001
	N	98
Butir_2	Pearson Correlation	.435
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	98
Butir_3	Pearson Correlation	.455
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	98
Butir_4	Pearson Correlation	.584
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	98
Butir_5	Pearson Correlation	.528
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	98
Butir_6	Pearson Correlation	.493
	Sig. (1-tailed)	.000
	N	98
Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (1-tailed)	
	N	98

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

## Reliability

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	7

**Analisis Regresi Sederhana pengaruh Penerapan Good Corporate Governance terhadap Loyalitas Nasabah BPRS ARTHA MAS ABADI PATI**

**Regression**

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Loyalitاسnasabah	24.7041	1.61315	98
Penerapan good corporate governance	72.1633	3.86017	98

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.571 <sup>a</sup>	.326	.319	1.33150

a. Predictors: (Constant), Penerapan good corporate governance

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82.222	1	82.222	46.377	.000 <sup>a</sup>
	Residual	170.197	96	1.773		
	Total	252.418	97			

a. Predictors: (Constant), Penerapan good corporate governance

b. Dependent Variable: Loyalitاسnasabah

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.493	2.531		2.960	.004
	Penerapan good corporate governance	.239	.035	.571	6.810	.000

a. Dependent Variable: Loyalitاسnasabah

ada Yth:

Nasabah pada BPRS Artha Mas Abadi Pati

empat

*Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh*

Saya Khofyanida, adalah mahasiswa Program Syariah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto. Saat ini saya sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)"

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisioner penelitian ini. Kami menjunjung tinggi kejujuran Bapak/Ibu dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Jawaban dan identitas responden hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Jawaban dan identitas responden hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Bantuan Bapak/Ibu sangat saya harapkan demi kelancaran penelitian ini.

Atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu dalam mengisi kuisioner penelitian ini, dengan penuh hati saya ucapkan banyak terimakasih.

*Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh*

Purwokerto, 12 Juni 2014

Hormat saya,



KHOFYANIDA  
NIM. 102323016



8. Lama menjadi nasabah BPRS Artha Mas Abadi :

a. < 6 Bulan

b. 6 Bulan - 1 Tahun

c. 1 Tahun 1 Bulan - 1 Tahun 6 Bulan

d. 1 Tahun 7 Bulan - 2 Tahun 1 Bulan

e. 2 Tahun 6 Bulan - 3 Tahun 1 Bulan

f. > 4 Tahun

**II. PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE**

(Tata Kelola Usaha yang Baik)

Bagaimana Anda menyikapi penerapan tata kelola usaha yang baik (GCG) di BPRS Artha Mas Abadi :

- Keterangan :
- SS = Sangat Setuju
  - S = Setuju
  - KS = Kurang Setuju
  - TS = Tidak Setuju
  - STS = Sangat Tidak Setuju

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
A.	<b>TRANSPARANCY</b> (KETERBUKAAN)					
1.	BPRS Artha Mas Abadi menyediakan kemudahan akses informasi nisbah bagi hasil					
2.	Informasi layanan produk yang disampaikan BPRS Artha Mas Abadi selalu akurat					
3.	BPRS Artha Mas Abadi menyampaikan informasi laporan keuangan setiap 3 bulan sekali ditempel dimading					
B.	<b>ACCOUNTABILITY</b> (AKUNTABILITAS)					
1.	Kinerja pencatatan tabungan atau angsuran BPRS Artha Mas Abadi selama ini selalu tepat/konsisten					
2.	BPRS Artha Mas Abadi selalu bertanggungjawab jika ada kesalahan					
3.	BPRS Artha Mas Abadi selalu menyampaikan informasi jika ada kesalahan					

No	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SS	S	KS	TS	STS
C.	<b>RESPONSIBILITY</b> <b>(TANGGUNG JAWAB)</b>					
1.	BPRS Artha Mas Abadi mempunyai pembiayaan <i>Qardul Hasan</i> sebagai bentuk tanggung jawab sosial					
2.	BPRS Artha Mas Abadi menerapkan pengeluaran zakat bagi pemilik rekening					
3.	BPRS Artha Mas Abadi menentukan syarat-syarat bagi nasabah yang akan mengajukan pembiayaan dan membuka rekening tabungan (pengisian formulir, identitas, dll.)	SS	S	KS	TS	STS
D.	<b>INDEPENDENCY</b> <b>(INDEPENDEN)</b>					
1.	Keputusan yang dikeluarkan BPRS Artha Mas Abadi selalu bersifat objektif					
2.	Semua kepentingan nasabah kerahasiaannya dijamin oleh BPRS Artha Mas Abadi					
3.	BPRS Artha Mas Abadi menerima laporan nasabah yang tidak nyaman dengan layanan BPRS Artha Mas Abadi	SS	S	KS	TS	STS
E.	<b>FAIRNESS</b> <b>(KEWAJARAN)</b>					
1.	Semua kepentingan nasabah selalu diperlakukan sama oleh BPRS Artha Mas Abadi					
2.	BPRS Artha Mas Abadi selalu memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan masukan ataupun kritikan					
3.	BPRS Artha Mas Abadi akan menjelaskan ketika ada kesalah pahaman	SS	S	KS	TS	STS
F.	<b>KEPATUHAN PRINSIP SYARIAH</b>					
1.	Produk layanan BPRS Artha Mas Abadi dalam bentuk tabungan atau pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil					
2.	Sebelum melakukan akad pembiayaan atau pembukaan rekening BPRS Artha Mas Abadi menyampaikan akad yang akan disepakati					
3.	Produk layanan BPRS Artha Mas Abadi tidak menggunakan bunga					
4.	BPRS Artha Mas Abadi mengalokasikan zakat dari sebagian bagi hasil.					

### III. LOYALITAS

Sejauh mana loyalitas atau kesetiaan anda terhadap BPRS setelah anda mengetahui bahwa BPRS telah menerapkan tata kelola usaha yang baik (GCG)

Keterangan : SS = Sangat Setuju  
S = Setuju  
KS = Kurang Setuju  
TS = Tidak Setuju  
STS = Sangat Tidak Setuju

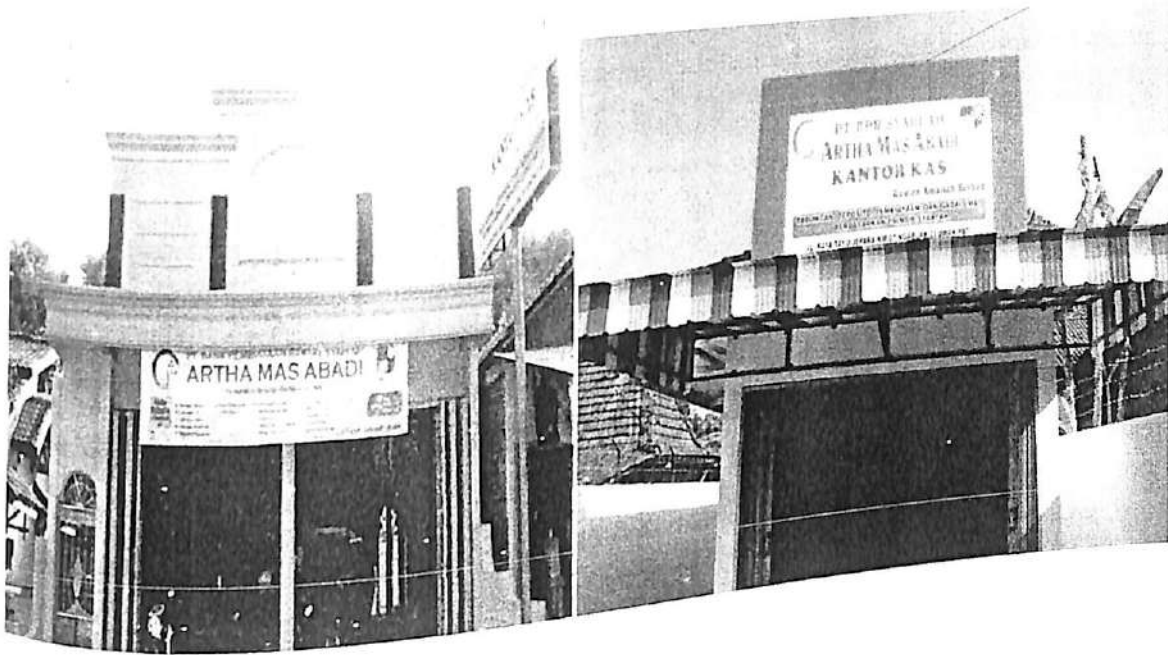
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya percaya jasa yang ditawarkan BPRS sesuai dengan kebutuhan saya					
2.	Saya berfikir jasa yang ditawarkan BPRS memiliki banyak manfaat daripada jasa BPR lainnya					
3.	Saya akan tetap memilih menggunakan jasa BPRS meskipun ada tawaran dari BPR lainnya					
4.	Dimasa yang akan datang akan tetap menggunakan jasa BPRS					
5.	Saya akan menceritakan keunggulan jasa yang ada di BPRS kepada teman, saudara dan orang lain					
6.	Saya menyarankan kepada teman, saudara dan orang lain untuk menggunakan jasa BPRS					







Kantor Kas



Seluruh Karyawan BPRS Artha Mas Abadi



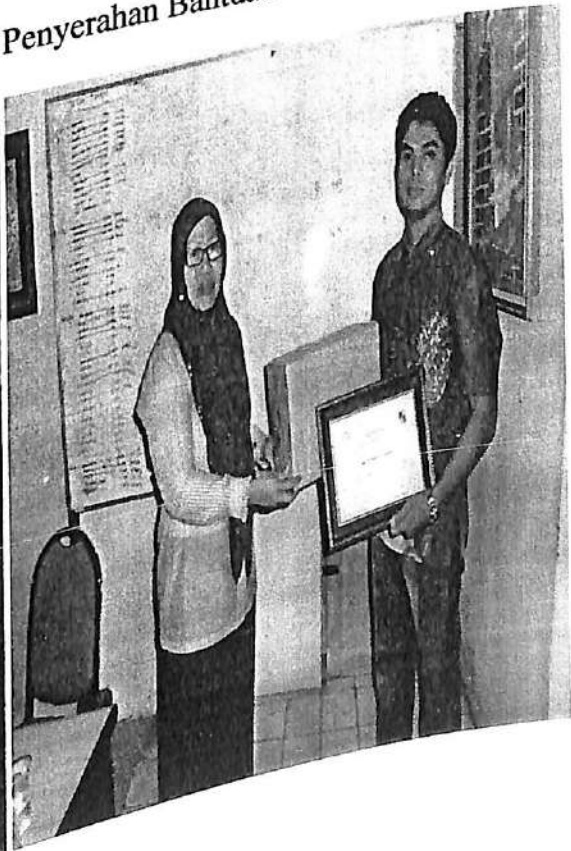
Pelayanan Nasabah



Penyerahan Bantuan Bencana Alam



Penyerahan Bantuan Beasiswa



**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
**Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos**  
**Periode: Maret-2014**  
**Laporan Neraca**

(Ribuan Rp.)

No	Pos-pos	Posisi Maret 2014	Posisi Maret 2013
	<b>AKTIVA</b>	<b>104,671</b>	<b>79,569</b>
1	Kas	0	0
2	Penempatan Pada Bank Indonesia	1,864,759	1,238,264
3	Penempatan Pada Bank Lain	8,564,899	6,261,180
4	Piutang Murabahah	0	0
5	Piutang Salam	0	0
6	Piutang Istishna'	75,900	109,980
7	Pembiayaan Mudharabah	5,117,706	4,581,375
8	Pembiayaan Musyarakah	0	0
9	Ijarah	29,000	15,000
10	Qardh	16,498	0
11	Piutang Multijasa	446,128	320,749
12	Penyisihan Penghapusan Aktiva -/-	0	0
13	Aktiva Istishna'	0	449,635
14	Persediaan	519,715	270,034
15	Aktiva Tetap dan Inventaris	347,251	195,694
16	Akumulasi Penghapusan Aktiva Tetap -/-	363,253	12,339,914
17	Aktiva Lain-Lain	15,863,022	
	<b>JUMLAH AKTIVA</b>		

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
 Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos  
 Periode: Maret-2014  
**Laporan Neraca**

(Ribuan Rp.)

No	Pos-pos	Posisi Maret 2014	Posisi Maret 2013
	<b>PASIVA</b>	9,891	7,680
1	Kewajiban Segera	4,441,697	3,509,246
2	Tabungan Wadiah	0	0
3	Kewajiban Kepada Bank Indonesia	5,488,943	3,079,991
4	Kewajiban Lain-Lain	0	0
5	Pembiayaan/Pinjaman Yang Diterima	0	0
6	Pinjaman Subordinasi	0	0
7	Modal Pinjaman	0	202,333
8	Dana Investasi Tidak Terikat :	307,127	4,219,400
	a. Tabungan Mudharabah	3,812,200	0
	b. Deposito Mudharabah	0	800,000
9	Ekuitas :	800,000	0
	a. Modal Disetor	0	330,593
	b. Tambahan Modal Disetor	454,293	190,671
	c. Selisih Penilaian Kembali Aktiva Tetap	548,871	12,339,914
	d. Cadangan	15,863,022	
	e. Saldo Laba(Rugi)		
	<b>JUMLAH PASIVA</b>		

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
**Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos**  
**Periode: Maret-2014**  
**Laporan Laba Rugi**

(Ribuan Rp.)

No	Pos-pos	Posisi Maret 2014	Posisi Maret 2013
		1,174,702	812,282
I	PENDAPATAN OPERASIONAL	1,082,769	699,775
1.	Pendapatan Operasional dari Penyaluran Dana	1,059,124	690,923
a.	Dari Pihak Ketiga Bukan Bank	0	0
		23,645	8,852
b.	Dari Bank Indonesia	91,933	112,507
c.	Dari Bank-Bank Lain di Indonesia	213,942	157,347
2.	Pendapatan Operasional Lainnya	92,083	95,464
II	BAGI HASIL KEPADA PEMILIK DANA -/-	4,706	3,366
1.	Pihak Ketiga Bukan Bank	87,377	92,098
a.	Tabungan Mudharabah	0	0
b.	Deposito Mudharabah	0	0
c.	Lainnya	121,859	61,883
2.	Bank Indonesia	960,760	654,935
3.	Bank - bank lain	592,975	552,963
III	PENDAPATAN OPERASIONAL SETELAH	60,045	50,669
IV	DISTRIBUSI BAGI HASIL (I - II)	133,558	98,296
	BEBAN OPERASIONAL	362,724	338,047
1.	Bonus Titipan Wadiah	33,998	60,486
2.	Beban Administrasi dan Umum	2,650	5,465
3.	Beban Personalia	367,785	101,972
4.	Beban Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif	1,000	7,000
5.	Lainnya	10,969	2,300
V	LABA (RUGI) OPERASIONAL (III - IV)	10,969	106,672
VI	PENDAPATAN NON OPERASIONAL	357,816	2,667
VII	BEBAN NON OPERASIONAL	8,945	13,334
VIII	LABA (RUGI) SEBELUM PAJAK	0	90,671
IX	ZAKAT	0	0
X	TAKSIRAN PAJAK PENGHASILAN	0	0
XI	LABA (RUGI) TAHUN BERJALAN	348,871	90,671

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
**Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos**  
**Periode: Maret-2014**  
**Laporan Komitmen dan Kontinjensi**

(Ribuan Rp.)

No	Pos-pos	Posisi Maret 2014	Posisi Maret 2013
		0	0
I	TAGIHAN KOMITMEN	0	0
a.	Fasilitas Pembiayaan yang Diterima dan Belum Ditarik	0	0
b.	Lainnya	0	0
II	KEWAJIBAN KOMITMEN	0	0
a.	Fasilitas Pembiayaan yang Belum Ditarik	203,991	161,926
b.	Lainnya	0	0
III	TAGIHAN KONTINJENSI	203,991	161,926
a.	Garansi (Kafalah) yang Diterima	0	0
b.	Pendapatan yang Akan Diterima	83,168	84,168
c.	Lainnya	0	0
IV	AKTIVA PRODUKTIF YANG DIHAPUSBUKU		
V	PENERUSAN DANA MUDHARABAH MUQAYYADAH (CHANELLING)		

Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan  
Artha Mas Abadi

Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos

Periode: Maret-2014

Laporan Kualitas Aktiva Produktif & Informasi Lainnya

(Ribuan Rp.)

No	Keterangan	L	KL	D	M	Jumlah
1	Penempatan Pada Bank Lain	1,864,759	0	0	0	1,864,759
2	Piutang :	7,909,805	160,622	307,619	232,351	8,610,397
	a. Piutang Murabahah	7,864,307	160,622	307,619	232,351	8,564,899
	b. Piutang Salam	0	0	0	0	0
	c. Piutang Istishna	0	0	0	0	0
	d. Qardh	29,000	0	0	0	29,000
	e. Piutang Multijasa	16,498	0	0	0	16,498
3	Pembiayaan :	4,664,326	60,000	4,500	464,780	5,193,606
	a. Mudharabah	0	0	0	75,900	75,900
	b. Musyarakah	4,664,326	60,000	4,500	388,880	5,117,706
4	Ijarah	0	0	0	0	0
5	Jumlah Aktiva Produktif	14,438,890	220,622	312,119	697,131	15,668,762
6	Aktiva Produktif Kepada Pihak Terkait	43,705	0	0	0	43,705
7	Rasio Non Performing Financing (NPF) (%)	72,194	8,678	26,105	312,093	419,070
8	Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif Wajib dibentuk	71,866	9,228	28,740	336,294	446,128
9	Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif yang Telah Dibentuk	-	-	-	-	14.61
10	KPMM(%)	-	-	-	-	146.76
11	FDR(%)	-	-	-	-	6.47
12	ROA(%)	-	-	-	-	116.76
13	ROE(%)	-	-	-	-	-

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha-Mas Abadi**  
**Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos**  
**Periode: Maret-2014**  
**Laporan Sumber dan Penggunaan ZIS**

(Ribuan Rp.)

No	Uraian	Catatan	Posisi Maret 2014	Posisi Maret 2013
1	Sumber dana ZIS pada awal periode	0	0	-
2	Sumber Dana ZIS	-	0	0
	a. Zakat dari Bank	0	0	0
	b. Zakat dari pihak luar	0	0	0
	c. Infaq dan Shadaqah	0	-	-
	Total Sumber Dana	-	0	0
3	Penggunaan Dana ZIS	0	0	0
	a. Disalurkan ke lembaga/pihak lain *)	0	0	0
	b. Disalurkan sendiri	0	0	0
	Total Penggunaan	0	0	0
4	Kenaikan (penurunan) sumber atas penggunaan	0	0	0
5	Sumber dana ZIS pada akhir periode			

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
**Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos**  
**Periode: Maret-2014**

**Laporan Sumber dan Penggunaan Qardhul Hasan**

(Ribuan Rp.)

No	Uraian	Catatan	Posisi Maret 2014	Posisi Maret 2013
1	Sumber Dana Qardhul Hasan pada Awal Periode	0		0
2	Sumber Dana Qardhul Hasan	-		-
	a. Infaq dan Shadaqah	0		0
	b. Denda	0		0
	c. Sumbangan / Hibah	0		0
	d. Pendapatan Non-Halal	0		0
	e. Lainnya	0		-
	Total Sumber Dana	-		0
3	Penggunaan Dana Qardhul Hasan	0		0
	a. Pinjaman	0		0
	b. Sumbangan	0		0
	c. Lainnya	0		0
	Total Penggunaan Qardhul Hasan	0		0
4	Kenaikan (Penurunan) Sumber atas Pengguna	0		0
5	Sumber Dana Qardhul Hasan pada Akhir Periode			



## Pengurus Bank

## Pemilik Bank

Dewan Komisaris:  
H. Abdul Ghofarrozin  
H. Ahmad Mutamakin

Pemegang Saham:  
H. Wakhrodi (17.00%)  
Dra. Hj. Nafisah Sahal (5.00%)  
Hj. Shofiyah (5.00%)  
H. Ghufron Halim, SE., MM (5.00%)  
H. Hartono (5.00%)  
H. Ali Sofwan (5.00%)  
H. Ahmad Nadjib Zabidi, SH (3.00%)  
H. Amin Salafuddin, SE (3.00%)  
H. Muksin Sukardi (2.00%)

## Direksi:

KH. Ali Fatah

H. Ahmad Manhajussidad, LC., MSI Pemegang Saham Pengendali:  
H. Ghufron Halim, SE., MM

Hj. Sri Hariyani

Mumu Mubarak

H. Abdul Ghofarrozin (50.00%)

*\* Laporan Keuangan Publikasi ini belum diaudit*

*\* Laporan Keuangan Publikasi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Direksi BPRS  
\* Bagi BPRS dengan total asset Rp. 10 Milyar atau lebih wajib mencantumkan nama Kantor  
Akuntan Publik dan nama Akuntan Publik yang bertanggungjawab terhadap audit (partner  
in-charge)*

Provinsi Jawa Tengah, 31 - Maret-2014  
DIREKSI  
Artha Mas Abadi

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
 Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos  
 Periode: Juni-2014  
**Laporan Neraca**

(Ribuan Rp.)

No	Pos-pos	Posisi Juni 2014	Posisi Juni 2013
	<b>AKTIVA</b>	97,314	89,710
1	Kas	0	0
2	Penempatan Pada Bank Indonesia	1,852,199	1,635,584
3	Penempatan Pada Bank Lain	9,215,527	7,510,896
4	Piutang Murabahah	0	0
5	Piutang Salam	0	0
6	Piutang Istishna'	74,650	82,330
7	Pembiayaan Mudharabah	6,055,166	5,307,465
8	Pembiayaan Musyarakah	0	0
9	Ijarah	36,300	43,460
10	Qardh	12,996	0
11	Piutang Multijasa	504,948	342,643
12	Penyisihan Penghapusan Aktiva -/-	0	0
13	Aktiva Istishna'	0	462,115
14	Persediaan	520,350	289,713
15	Aktiva Tetap dan Inventaris	366,031	277,370
16	Akumulasi Penghapusan Aktiva Tetap -/-	355,509	14,776,574
17	Aktiva Lain-Lain	17,349,032	
	<b>JUMLAH AKTIVA</b>		

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
 Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos  
 Periode: Juni-2014  
**Laporan Neraca**

(Ribuan Rp.)

No	Pos-pos	Posisi Juni 2014	Posisi Juni 2013
	<b>PASIVA</b>	12,472	12,029
1	Kewajiban Segera	4,831,040	3,338,299
2	Tabungan Wadiah	0	0
3	Kewajiban Kepada Bank Indonesia	6,293,861	5,611,154
4	Kewajiban Lain-Lain	0	0
5	Pembiayaan/Pinjaman Yang Diterima	0	0
6	Pinjaman Subordinasi	0	0
7	Modal Pinjaman	0	212,323
8	Dana Investasi Tidak Terikat :	304,701	4,150,200
	a. Tabungan Mudharabah	4,033,450	0
	b. Deposito Mudharabah	0	800,000
9	Ekuitas :	800,000	0
	a. Modal Disetor	0	0
	b. Tambahan Modal Disetor	0	330,593
	c. Selisih Penilaian Kembali Aktiva Tetap	415,393	321,976
	d. Cadangan	658,115	14,776,574
	e. Saldo Laba(Rugi)	17,349,032	
	<b>JUMLAH PASIVA</b>		

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
**Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos**  
**Periode: Juni-2014**  
**Laporan Laba Rugi**

(Ribuan Rp.)

No	Pos-pos	Posisi Juni 2014	Posisi Juni 2013
I	<b>PENDAPATAN OPERASIONAL</b>	2,254,655	1,708,221
	1. Pendapatan Operasional dari Penyaluran Dana	2,078,564	1,479,640
	a. Dari Pihak Ketiga Bukan Bank	2,044,341	1,463,153
	b. Dari Bank Indonesia	0	0
	c. Dari Bank-Bank Lain di Indonesia	34,223	16,487
	2. Pendapatan Operasional Lainnya	176,091	228,581
II	<b>BAGI HASIL KEPADA PEMILIK DANA -/-</b>	420,516	334,576
	1. Pihak Ketiga Bukan Bank	177,560	197,090
	a. Tabungan Mudharabah	9,558	6,105
	b. Deposito Mudharabah	168,002	190,985
	c. Lainnya	0	0
	2. Bank Indonesia	0	0
	3. Bank - bank lain	242,956	137,486
III	<b>PENDAPATAN OPERASIONAL SETELAH</b>	1,834,139	1,373,645
IV	<b>DISTRIBUSI BAGI HASIL (I - II)</b>	1,351,809	1,108,005
V	<b>BEBAN OPERASIONAL</b>	135,051	107,241
	1. Bonus Titipan Wadiah	273,398	203,525
	2. Beban Administrasi dan Umum	835,303	700,100
	3. Beban Personalia	101,514	89,574
	4. Beban Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif	6,543	7,565
	5. Lainnya	482,330	265,640
VI	<b>LABA (RUGI) OPERASIONAL (III - IV)</b>	1,500	7,000
VII	<b>PENDAPATAN NON OPERASIONAL</b>	13,969	9,553
VIII	<b>BEBAN NON OPERASIONAL</b>	469,861	263,087
IX	<b>LABA (RUGI) SEBELUM PAJAK</b>	11,746	6,852
X	<b>ZAKAT</b>	0	34,259
XI	<b>TAKSIRAN PAJAK PENGHASILAN</b>	458,115	221,976
XII	<b>LABA (RUGI) TAHUN BERJALAN</b>		

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
**Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos**  
**Periode: Juni-2014**  
**Laporan Komitmen dan Kontinjensi**

(Ribuan Rp.)

No	Pos-pos	Posisi Juni 2014	Posisi Juni 2013
		0	0
		0	0
I	<b>TAGIHAN KOMITMEN</b>	0	0
	a. Fasilitas Pembiayaan yang Diterima dan Belum Ditarik	0	0
	b. Lainnya	0	0
II	<b>KEWAJIBAN KOMITMEN</b>	0	0
	a. Fasilitas Pembiayaan yang Belum Ditarik	231,006	281,346
	b. Lainnya	0	0
III	<b>TAGIHAN KONTINJENSI</b>	231,006	281,346
	a. Garansi (Kafalah) yang Diterima	0	0
	b. Pendapatan yang Akan Diterima	82,668	84,168
	c. Lainnya	0	0
IV	<b>AKTIVA PRODUKTIF YANG DIHAPUSBUKU</b>		
V	<b>PENERUSAN DANA MUDHARABAH MUQAYYADAH (CHANELLING)</b>		

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
**Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos**  
**Periode: Juni-2014**

**Laporan Kualitas Aktiva Produktif & Informasi Lainnya**

(Ribuan Rp.)

No	Keterangan	L	KL	D	M	Jumlah
1	Penempatan Pada Bank Lain	1,852,199	0	0	0	1,852,199
2	Piutang :	8,601,286	79,704	298,687	285,146	9,264,823
	a. Piutang Murabahah	8,551,990	79,704	298,687	285,146	9,215,527
	b. Piutang Salam	0	0	0	0	0
	c. Piutang Istishna	0	0	0	0	0
	d. Qardh	36,300	0	0	0	36,300
	e. Piutang Multijasa	12,996	0	0	0	12,996
3	Pembiayaan :	5,585,926	93,900	5,500	444,490	6,129,816
	a. Mudharabah	0	0	0	74,650	74,650
	b. Musyarakah	5,585,926	93,900	5,500	369,840	6,055,166
4	Ijarah	0	0	0	0	0
5	Jumlah Aktiva Produktif	16,039,411	173,604	304,187	729,636	17,246,838
6	Aktiva Produktif Kepada Pihak Terkait	28,366	0	0	0	28,366
7	Rasio Non Performing Financing (NPF) (%)	80,197	9,691	32,641	318,558	441,087
8	Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif Wajib dibentuk	80,218	11,099	24,885	388,746	504,948
9	Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif yang Telah Dibentuk	-	-	-	-	13.31
10	KPMM(%)	-	-	-	-	153.29
11	FDR(%)	-	-	-	-	2.95
12	ROA(%)	-	-	-	-	58.73
13	ROE(%)	-	-	-	-	-

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan  
Artha Mas Abadi  
Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos  
Periode: Juni-2014  
Laporan Sumber dan Penggunaan ZIS**

(Ribuan Rp.)

No	Uraian	Catatan	Posisi Juni 2014	Posisi Juni 2013
			0	0
1	Sumber dana ZIS pada awal periode	0	-	-
2	Sumber Dana ZIS	0	0	0
	a. Zakat dari Bank	0	0	0
	b. Zakat dari pihak luar	0	0	0
	c. Infaq dan Shadaqah	0	-	-
	Total Sumber Dana	-	0	0
3	Penggunaan Dana ZIS	0	0	0
	a. Disalurkan ke lembaga/pihak lain *)	0	0	0
	b. Disalurkan sendiri	0	0	0
	Total Penggunaan	0	0	0
4	Kenaikan (penurunan) sumber atas penggunaan	0	0	0
5	Sumber dana ZIS pada akhir periode			

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
**Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos**  
**Periode: Juni-2014**

**Laporan Sumber dan Penggunaan Qardhul Hasan**

(Ribuan Rp.)

No	Uraian	Catatan	Posisi Juni 2014	Posisi Juni 2013
1	Sumber Dana Qardhul Hasan pada Awal Periode	0	0	-
2	Sumber Dana Qardhul Hasan	-	0	0
	a. Infaq dan Shadaqah	0	0	0
	b. Denda	0	0	0
	c. Sumbangan / Hibah	0	0	0
	d. Pendapatan Non-Halal	0	0	0
	e. Lainnya	0	-	-
	Total Sumber Dana	-	0	0
3	Penggunaan Dana Qardhul Hasan	0	0	0
	a. Pinjaman	0	0	0
	b. Sumbangan	0	0	0
	c. Lainnya	0	0	0
	Total Penggunaan Qardhul Hasan	0	0	0
4	Kenaikan (Penurunan) Sumber atas Pengguna	0	0	0
5	Sumber Dana Qardhul Hasan pada Akhir Periode			

**Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan**  
**Artha Mas Abadi**  
**Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos**  
**Periode: Juni-2014**  
**Laporan Distribusi Bagi Hasil**

Jenis Penghimpunan	Saldo rata - rata (Ribuan Rp)	Pendapatan yang harus dibagi Hasil (Ribuan Rp)	Porsi Pemilik Dana		Indikasi Rate of Return %
			Nisbah	Jumlah Bonus dan Bagi Hasil (Ribuan Rp)	
	A	B	C	D	E
Tabungan Wadiah	5,118,212	103,791	0	23,050	5,40
Tabungan Mudharabah	308,581	6,258	29	1,814	7,05
Deposito Mudharabah 1 Bulan	0	0	0	0	0
Deposito Mudharabah 3 Bulan	1,564,700	31,731	29	9,201	7,06
Deposito Mudharabah 6 Bulan	1,468,600	29,781	32	9,529	7,79
Deposito Mudharabah 12 Bulan	2,000,150	40,560	34	13,790	8,27
Total	10,460,243	212,121	-	57,384	6,58

Laporan Keuangan Publikasi Triwulanan  
 Artha Mas Abadi  
 Jl. Raya Pati - Tayu KM 19, Ds. Haturoyo, Margoyos  
 Periode: Juni-2014

Laporan Perubahan Dana Investasi Terkait

Keterangan	Portofolio A (Ribuan Rp)		Portofolio B (Ribuan Rp)		Total (Ribuan Rp)	
	June 2014	June 2013	June 2014	June 2013	June 2014	June 2013
INFORMASI AWAL	-	-	-	-	-	-
PERIODE	-	-	0	0	0	0
Saldo Awal	0	0	0	-	-	-
INFORMASI PERIODE	-	-	-	0	0	0
BERJALAN	-	-	0	0	0	0
Penerimaan Dana	0	0	0	0	0	0
Penarikan Dana -/-	0	0	0	0	0	0
Keuntungan (rugi) Investasi	0	0	0	0	0	0
Beban/Biaya -/-	0	0	0	0	-	-
Fee/Penerimaan Bank -/-	0	0	-	-	-	-
INFORMASI AKHIR	-	-	-	-	-	-
PERIODE	-	-	-	-	-	-
Saldo Akhir	-	-	-	-	-	-

Pengurus Bank

Dewan Komisaris:  
 H. Abdul Ghofarrozin  
 H. Ahmad Mutamakin

Pemilik Bank

Pemegang Saham:  
 H. Wakhrodi (17.00%)  
 Dra. Hj. Nafisah Sahal (5.00%)  
 Hj. Shofiyah (5.00%)  
 H. Ghufron Halim, SE.,MM. (5.00%)  
 H. Hartono (5.00%)  
 H. Ali Shofwan (5.00%)  
 H. Ahmad Nadjib Zabidi, SH (3.00%)  
 H. Amin Salafuddin, SE (3.00%)  
 H. Muksin Sukardi (2.00%)

Direksi:

KH. Ali Fatah  
 H.A. Manhajussidad, Lc.  
 H. Ghufron Halim, SE.,MM  
 Sri Hariyani  
 Mumu Mubarak

Pemegang Saham Pengendali:  
 H. Abdul Ghofarrozin (50.00%)

\* Laporan Keuangan Publikasi ini belum diaudit

\* Laporan Keuangan Publikasi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Direksi BPRS

\* Bagi BPRS dengan total asset Rp.10 Milyar atau lebih wajib mencantumkan nama Kantor Akuntan Publik dan nama Akuntan Publik yang bertanggungjawab terhadap audit (partner in-charge)

Provinsi Jawa Tengah, 30 - Juni-2014  
DIREKSI  
Artha Mas Abadi



Ramah Amanah Berkah

PT. BPR SYARI'AH ARTHA MAS ABADI



**SURAT KETERANGAN  
NO. 024/SB-AMA/VII/2014**

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Mumu Mubarak  
Jabatan : Direktur PT. BPR Syari'ah Artha Mas Abadi  
Alamat : Jl. Raya Pati-Tayu Km. 19 Waturoyo Margoyoso Pati

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa,

Nama : Khofyanida  
NIM : 102323016  
Status : Mahasiswa Jurusan Syari'ah Program Studi Ekonomi Islam (EI)  
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto.

Benar-benar telah melakukan penelitian di PT. BPR Syari'ah Artha Mas Abadi pada tanggal 01 Juni s.d 31 Juli 2014 dengan judul **Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Margoyoso, 21 Agustus 2014  
PT. BPR Syari'ah Artha Mas Abadi

  
**Mumu Mubarak**  
Direktur

Jl. Raya Pati - Tayu Km. 19 Waturoyo Margoyoso Pati  
Telp. (0295) 4150477, Fax (0295) 4150400  
Email : bprsama@yahoo.com



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
JURUSAN SYARIAH**

Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126  
Tlp. 0281-635624, 628250 Fax. 0281-636553 [www.stainpurwokerto.ac.id](http://www.stainpurwokerto.ac.id)

Purwokerto, 11 Maret 2014

Hal : Permohonan Persetujuan  
Judul Skripsi

Kepada :  
Yth. Ketua STAIN Purwokerto  
Di  
Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto :

1. Nama : Khofyanida
2. NIM : 102323016
3. Semester / Prodi : VIII / EI
4. Tahun Akademik : 2013/2014

Dengan ini saya mohon dengan hormat perkenan Bapak untuk menyetujui judul rencana skripsi guna melengkapi sebagian syarat-syarat untuk menyelesaikan studi Program S-1 pada Jurusan SYARIAH Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto.

Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah sebagai berikut: **PENGARUH PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI KASUS PADA BPRS ARTHA MAS ABADI PATI)**

Sedangkan sebagai Dosen Pembimbing Skripsi adalah : **H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag**  
Demikian surat permohonan ini saya buat, atas perhatian dan perkenan Bapak, saya ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing,

*[Signature]*

Hormat Saya  
*[Signature]*  
**Khofyanida**  
NIM. 102323016

**H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag**  
NIP. 19741217 200312 1 006

Menyetujui  
Jurusan,  
**H. Syufa'at, M.Ag**  
NIP. 19630910 199203 1 005





KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
JURUSAN SYARI'AH

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto 53126  
Tlp. 0281-635624, 628250 Fax. 0281-636553 [www.stainpurwokerto.ac.id](http://www.stainpurwokerto.ac.id)

SURAT PERNYATAAN  
KESEDIAAN MENJADI PEMBIMBING

Berdasarkan surat penunjukan oleh Ketua Jurusan Syari'ah Nomor:  
Sti.23/J.Sya/PP.009/353/2013 tentang Usulan Menjadi Pembimbing Skripsi atas:

Nama : Khofyanida  
NIM : 102323016  
Smt./Prodi : VII/ EI  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)

Saya menyatakan bersedia/tidak bersedia\*) menjadi pembimbing Skripsi mahasiswa yang bersangkutan.

Purwokerto, 7 Januari ..... 2014

H. Akhmad Faozan, Lc, M.Ag  
NIP.

Catatan : \* Coret yang tidak perlu

BLANKO/ KARTU BIMBINGAN

Nama : KhoFyanida  
 NIM : 102323016  
 Smt./Prodi : VIII/ EI  
 Dosen Pembimbing : H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.  
 Judul Tugas Akhir : PENGARUH PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH\* (STUDI PADA BPRS ARTHA MAS ABADI PATI)

No.	HARI	TANGGAL/ BULAN	MATERI BIMBINGAN *)	TANDA TANGAN	
				PEMBIMBING	MAHASISWA
1.	Senin,	13-01-2014	- Revisi Tujuan Penelitian - Melengkapi Data Penelitian	<i>Jhu</i>	<i>Dedy</i>
2.	Rabu	05-03-2014	- Melengkapi Latar Belakang	<i>Jhu</i>	<i>Dedy</i>
3	Kamis	06-03-2014	- ACC seminar proposal	<i>Jhu</i>	<i>Dedy</i>

\*Diisi pokok-pokok bimbingan

Purwokerto,  
Pembimbing,

*Jhu*

H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.  
NIP. 1974121 7200312 1 006

**BLANKO/ KARTU BIMBINGAN**

Nama : Khofyanida  
 NIM : 1023102323016  
 Smt./Prodi : IX/ Ekonomi Syariah  
 Dosen Pembimbing : H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag  
 Judul Tugas Akhir : **PENGARUH PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA BPRS ARTHA MAS ABADI PATI)**

No.	HARI	TANGGAL/ BULAN	MATERI BIMBINGAN *)	TANDA TANGAN	
				PEMBIMBING	MAHASISWA
1.	Jum'at	30-05-2014	- Revisi Bab 1-3	Jfn	<i>[Signature]</i>
2.	Selasa	03-06-2014	- Memperbaiki koestoner - Menambah Pernyataan Indikator Kepatuhan Terhadap Prinsip Syariah	Jfn	<i>[Signature]</i>
3.	Jum'at	29-08-2014	- Revisi Bab 4-5	Jfn	<i>[Signature]</i>
4.	Selasa	02-09-2014	- Memperbaiki Kesimpulan dan Sistematika Penulisan	Jfn	<i>[Signature]</i>
5.	Senin	08-09-2014	- Acc Munaqosyah	Jfn	<i>[Signature]</i>

\*Diisi pokok-pokok bimbingan

Purwokerto, 9 September 2014  
 Pembimbing,

*[Signature]*

H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag  
 NIP. 1974121 7200312 1 006

KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
PURWOKERTO

JURUSAN SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM  
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. 0281-635624 Fax. 636553 Purwokerto

Purwokerto, 23 Mei 2014

: Sti.23/J.Sya/PP.00.9/232/2014  
: 1 (satu) bendel  
: Permohonan Ijin Riset Individual

Kepada Yth:  
Kepala Kantor Pusat Penelitian  
Pati  
di  
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Skripsi, maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan ijin observasi kepada mahasiswa kami sebagai berikut:

Nama : Khofyanida  
NIM : 102323016  
Semester : VIII  
Jurusan / Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syari'ah  
Tahun Akademik : 2013/2014  
Judul : **PENGARUH PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH (Studi Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)**

Adapun riset (penelitian) tersebut akan kami laksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:  
Tempat/Lokasi : BPRS Artha Mas Abadi Pati  
Obyek : Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah  
Tanggal Penelitian : 1 Juni - 31 Juli 2014  
Metode Penelitian : Observasi, Angket, Wawancara dan Dokumentasi

Demikian permohonan ini kami buat, atas ijin dan perkenan Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb



Tembusan:  
1. Wakil Ketua I STAIN Purwokerto  
2. Arsip

KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO  
JURUSAN SYARIAH

Alamat : Jl.Jend.A.Yani No.40A PURWOKERTO 53126  
Tlp.0281-635624, 628250 fax.0281-636553 [www.stainpurwokerto.ac.id](http://www.stainpurwokerto.ac.id)

**REKOMENDASI**  
**SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Dengan ini kami Dosen Pembimbing dari mahasiswa :

Nama : Khofyanida  
NIM : 102323016  
Semester : VIII  
Jurusan/Prodi : Syari'ah/Ekonomi Islam  
Tahun Akademik : 2013/2014  
Judul Proposal Skripsi : "PENGARUH PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH" (STUDI PADA BPRS ARTHA MAS ABADI PATI).

Menerangkan bahwa proposal skripsi mahasiswa tersebut telah siap untuk diseminarkan apabila yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik. Kepada pihak-pihak yang terkait dengan seminar ini harap maklum.

Purwokerto, 07 Maret 2014

Dosen Pembimbing

**H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.**  
NIP. 19741217 200312 1 006

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Syari'ah  
  
**Uyufa'at, M.Ag.**  
NIP. 19630910 199203 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**  
**JURUSAN SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM**  
 Alamat: Jl. Jend. A. Yani. No. 40A Purwokerto 53126  
 Telp. 0281.635624, 628250 Fax.0281-636553 [www.stainpurwokerto.ac.id](http://www.stainpurwokerto.ac.id)

**SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR**  
 Nomor: Sti.23/J.Sya/PP.00.9/ 23\ /2014

Yang bertanda tangan di bawah ini, Ketua Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Purwokerto menerangkan bahwa:

- : Khofyanida
- : 102323016
- : VIII
- : Syari'ah dan Ekonomi Islam
- : Ekonomi Syari'ah

melaksanakan Seminar Proposal Skripsi dengan judul :  
**PENGARUH PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP Loyalitas Nasabah (Studi Pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)**  
 pada tanggal 14 Mei 2014 dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan perubahan proposal/hasil seminar proposal sebagai berikut:

- Melengkapi latar belakang masalah
  - Mempaerbaiki rumusan masalah
  - Memperbaiki teknis penulisan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset dalam rangka penulisan skripsi Program S-1.

Dibuat di : Purwokerto  
 Pada Tanggal : 23 Mei 2014

Sekretaris Sidang

  
**Iin Solikhin, M.Ag**  
 NIP. 19720805 200112 1 002

  
 Ketua Sidang  
**Yus. H. Syufa'at, M.Ag.**  
 NIP. 19630910 199203 1 005



KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
PURWOKERTO  
JURUSAN SYARIAH  
Alamat: Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Telp. 0281-635624 Fax. 636553  
Purwokerto 53126

SURAT KETERANGAN  
Sti. 23/J.Sya/PP.00.9/ 287 /2014

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Jurusan Syari'ah, menerangkan  
bahwa :

Nama : Khofyanida

NIM : 102323016

Semester : VIII

Prodi : Ekonomi Syari'ah

Mahasiswa tersebut benar-benar telah melaksanakan ujian komprehensif

pada hari : Rabu, 2 Juli 2014 dengan nilai C+.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat digunakan  
sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 2 Juli 2014  
  
Syufa'at, M.Ag.  
NIP. 19630910 199203 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI  
(STAIN) PURWOKERTO  
JURUSAN SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Fax.636553 Purwokert 53126

**REKOMENDASI MUNAQOSYAH**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertandatangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi atas nama mahasiswa

sebagai berikut :

1. Nama : Khofyanida
2. No. Induk Mahasiswa : 102323016
3. Jurusan/Prodi : Syari'ah dan Ekonomi Islam / Ekonomi Syariah
4. Semester/Tahun Akademik : IX/ 2014/2015
5. Angkatan tahun : 2010
6. Judul Skripsi : **PENGARUH PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA BPRS ARTHA MAS ABADI PATI)**

Bahwa Skripsi saudara tersebut di atas sudah siap untuk dimunaqosyahkan setelah memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh STAIN Purwokerto.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk menjadikan maklum dan mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dibuat di : Purwokerto  
Pada tanggal : 09 September 2014

Pembimbing

*[Signature]*  
**H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag**  
NIP. 1974121 7200312 1 006

Mengetahui,  
Kepala Jurusan  
*[Signature]*  
**H. Syufa'at, M.Ag**  
NIP. 19630910 199203 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI**  
**PURWOKERTO**  
**Laboratorium Jurusan Syari'ah & Ekonomi Islam**

Jl. Jend. A. Yani No. 40 A. Telp. 0281-635624 Fax. 636553 Purwokerto 53126

**SERTIFIKAT**

Sti. 23/Lab. Sya/PPL.Sya/217/2014

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia PPL/PKL Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Purwokerto pada tanggal 7 Mei 2014 menerangkan bahwa :

Nama : Khofyanida  
 NIM : 102323016  
 Jurusan/Prodi : Syari'ah & Ekonomi Islam/Ekonomi Syari'ah

Telah mengikuti PPL/PKL Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Purwokerto Tahun Akademik 2013/2014 di :  
**BPRS Artha Mas Abadi Pati**

Mulai dari tanggal 15 Januari sampai dengan 20 Februari 2014 dan dinyatakan LULUS dengan nilai A.

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti PPL/PKL Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam STAIN Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian munaqosyah skripsi.

Purwokerto, 20 Mei 2014  
 Ka. Lab. Jurusan Syari'ah dan  
 Ekonomi Islam/Ketua Panitia PPL

Mengetahui,  
 Ketua Jurusan Syari'ah  
 dan Ekonomi Islam



Syafa'at, M.Ag  
 630910 199203 1 005

*[Signature]*  
 Bachrul Ulum, SH. MH.  
 NIP. 19720906 200003 1 002



KEMENTERIAN AGAMA  
**SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**  
**PUSAT PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Telp. 0281-635624, 628250 Fax.. 0281636553 Purwokerto 53126

# SERTIFIKAT

Nomor : Sti.23/P3M/PP.06/ 89 / 2014

Kepala Pusat Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (P3M) STAIN Purwokerto / Ketua Badan Pelaksana Kuliah Kerja Nyata (BPKKN) STAIN Purwokerto menerangkan bahwa :

Nama : **Khofiyanda**  
 NIM : **102323016**  
 Jurusan / Prodi : **Syari'ah / EI**

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) Pos Pemberdayaan Keluarga (POSDAYA) Berbasis Masjid Angkatan XXXIII Tahun 2014 di :  
 Desa : **KARANGMANGU**  
 Kecamatan : **PURWOJATI**  
 Kabupaten : **BANYUMAS**

Mulai tanggal **10 Maret 2014** sampai dengan **24 April 2014** dan dinyatakan **LULUS**, dengan nilai **82 (A-)**.

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti bahwa mahasiswa tersebut telah mengikuti KKN dan sebagai syarat mengikuti ujian munaqasyah skripsi.



Purwokerto, 14 Mei 2014  
 Kepala P3M/Ketua BP-KKN



**Drs. Muhammad Irsyad, M.Pd.I.**  
 NIP. 19681203 199403 1 003

**BACA TULIS AL-QUR'AN DAN PRAKTEK PENGAMALAN IBADAH  
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PURWOKERTO  
GELOMBANG I TH. AKADEMIK 2010-2011**

Nomor : Sti.23/K/PUBP/269/X/2010

Diberikan kepada :

**Khofyanida /102323016**

Sebagai tanda yang bersangkutan telah lulus dalam Ujian Baca tulis Al-Qur'an dan Praktek Pengamalan Ibadah yang diselenggarakan oleh Pengelola Ujian BIA dan PPI STAIN Purwokerto.

Purwokerto, 1 Oktober 2010  
Pengelola Ujian BIA dan PPI STAIN Purwokerto  
Koordinator,

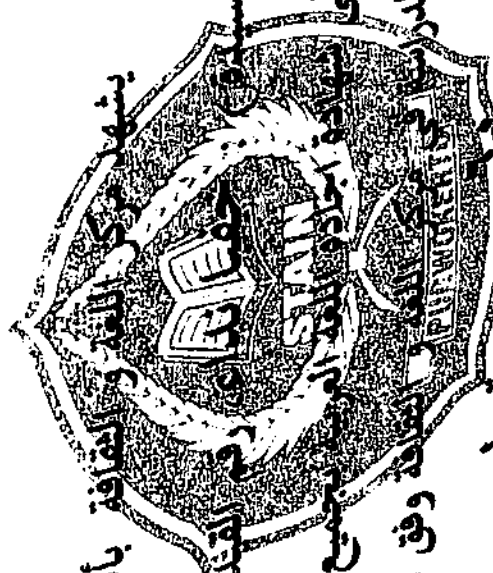


**Susandra, M. Ag**  
19720429199031001

وزارة الشؤون الدينية  
الجامعة الإسلامية الحكومية بوروبونكرتو  
مركز اللغة و الثقافة

## الشهادة

Nomor: Stt. ٧/PBB/PP.٠٠٩/R.A/٠٧١٧/٢٠١٢



يشهد مركز اللغة و الثقافة بأن :

١٠٢٣٢٣٠١٦ رقم القيد ( السيد / السيد )

قد استحققت الحصول على شهادة إتمام الدراسة في اللغة وفق المنهج المقرر بتقدير :  
وذلك بعد اتمام الدراسة

(مقبول)

بوربونكرتو، ٣ فبراير ٢٠١٢  
رئيس مركز اللغة و الثقافة  
سورياتنو  
C. M. SI



رقم الموظف : ١٦١٩٩٩٠٣١٠٠١

MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS  
STATE COLLEGE OF ISLAMIC STUDIES PURWOKERTO  
LANGUAGE AND CULTURE CENTER

# CERTIFICATE

Number: Sti.23/PBB/PP.00.9/RI/10.214/II/2012

This is to certify that:

Name : Khofyaninda  
Student Number : 102323016

Has completed an English Language Course in Intermediate level organized by Language and Culture Center with result as follows:

**SCORE: 75.5 GRADE: GOOD**



Purwokerto, February 01st 2012  
Head of Language and Culture Center



326 199903 1 001

SKALA PENILAIAN

NILAI	EKUIVALENSI	KETERANGAN
A	90 - 100	SANGAT MEMUASKAN
B	80 - 89	MEMUASKAN
C	60 - 79	CUKUP
D	< 59	KURANG

# SERTIFIKAT

Nomor : Sti-23/PUSKOM-235/III/2012

Diberikan kepada :

**Khofiyanda**

NIM : 102323016

lahir pada tanggal : 03 Mei 1992 di Jepara

Sebagai tanda yang bersangkutan telah mengikuti dan menempuh Ujian Akhir Komputer pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Purwokerto Program Microsoft Office

MATERI PENILAIAN

MATERI	NILAI
Microsoft Word	B
Microsoft Excel	A
Microsoft Power Point	A

yang diselenggarakan oleh Pusat Komputer STAIN Purwokerto pada tanggal 24 - 29 Februari 2012

Seal: KEMENTERIAN AGAMA RI, PURWOKERTO, 01 Maret 2012, Pusat Komputer  
 Signature: Agus Sriyanto, M. Si  
 NIP : 19750907 199903 1 002



KEMENTERIAN AGAMA  
 SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)  
 PURWOKERTO

JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
 Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Fax. 636553 Purwokert 53126

Purwokerto, 09 September 2014

Kepada :  
 Yth. Ketua STAIN Purwokerto  
 di Purwokerto

Hal : Biodata Mahasiswa

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Guna memenuhi syarat-syarat untuk Munaqasyah Skripsi, makasaya sampaikan Biodata sebagai berikut :

1. Nama : Khofyanida
2. NIM : 102323016
3. Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
4. Angkatan Tahun : 2010
5. Tempat/Tanggal Lahir : Jepara, 03 Mei 1992
6. Asal Sekolah : MA Nahdlatusy Syubban Blingoh
7. Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan *Good Corporate Governance Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada BPRS Artha Mas Abadi Pati)*
8. Alamat asal : Ds. Blingoh Rt 05 Rw 04, Donorojo, Jepara
9. Alamat sekarang : Ds. Blingoh Rt 05 Rw 04, Donorojo, Jepara
10. Nama Orang Tua/Wali : a. Ayah : Shohib  
b. Ibu : Rumsiati
11. Pekerjaan Orang Tua : a. Ayah : Wiraswasta  
b. Ibu : Ibu RumahTangga
12. Tgl Lulus Munaqasyah :
13. Indeks Prestasi Kumulatif :
14. Nomor Ijazah :

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk menjadikan periksa dan menggunakan seperlunya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya tersebut di atas



*Khofyanida*  
 Khofyanida  
 NIM.102323016