

**PERAN SHARIAH GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN  
KEPERCAYAAN NASABAH (STUDI PADA BANK MUAMALAT  
CABANG AMBON)**

**Ali Amin Kalau, Christina Sososutiksno, Paskanova Christi Gainau**

Universitas Pattimura, Ambon

ARTICLE INFO

**Keywords:** shariah governance, customer trust, sharia compliance

**Kata Kunci:** tata kelola syariah, kepercayaan nasabah, ketaatan nasabah

Corresponding author:

**Christina Sososutiksno**  
csososutiksno@gmail.com

**Abstract:** *This study aims to examine the effect of shariah governance principles on customer satisfaction. The method used is quantitative through distributing questionnaires to active customers at Bank Muamalat Ambon Branch. The sample selection based on random sampling technique resulted in 96 respondents. Data processing is carried out using SPSS 21. Simultaneous test results show that the principles of shariah governance have a significant effect on customer trust. The results of the partial test found that Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness, Sharia Compliance have significant effect on customer trust. The results supports the Shariah Enterprise Theory (SET), namely that shariah banks function as banks that are not only concerned with the interests of individuals (shareholders), but also for wider parties, namely Allah SWT, humans and nature. The results are useful for banks in carrying out their operations in order to uphold the principles of transparency, accountability, responsibility, independence, justice, and sharia compliance because this support market share improvement of bank.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh prinsip shariah governance terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan adalah kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada responden yakni nasabah aktif pada Bank Muamalat Cabang Ambon. Pemilihan sampel yang didasarkan pada teknik *random sampling* ini menghasilkan 96 responden. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS 21. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa prinsip shariah governance berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Hasil uji parsial menemukan bahwa transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, keadilan, dan ketaatan syariah berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Hasil pengujian ini mendukung *Shariah Enterprise Theory* (SET) yakni bahwa bank syariah berfungsi sebagai bank yang tidak hanya peduli pada kepentingan individu (pemegang saham), tetapi juga pada pihak-pihak yang lebih luas yakni Allah SWT, manusia dan alam. Hasil studi ini bermanfaat bagi pihak perbankan dalam menjalankan operasionalnya agar menjunjung prinsip transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, kemandirian, keadilan, dan ketaatan syariah karena itu pengimplementasian prinsip tata kelola syariah ini mendukung peningkatan pangsa pasar bank.

## PENDAHULUAN

Industri perbankan syariah mengalami perkembangan yang positif dari tahun ke tahun. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan nilai *Compounded Annual Growth Rate (CAGR)* sebesar 15% dalam tahun 2014 – 2018. Pertumbuhan ini berlanjut hingga tahun 2022 dimana perbankan syariah diproyeksikan mencapai 11,5% pangsa pasar. Nilai CAGR ini lebih tinggi dibandingkan perbankan nasional yang bertumbuh 10% dalam waktu yang sama. Hal ini menunjukkan pelayanan di perbankan syariah tidak kalah dibandingkan bank nasional. Salah satu faktor yang membuat perbankan syariah bertumbuh pesat adalah penerapan prinsip-prinsip syariah yang kuat di dalam operasionalnya.

Era milenial yang berbasis digital saat ini menuntut semua layanan yang serba efektif dan efisien demi meningkatkan kepuasan nasabah. Layanan kondisi ini selaras dengan temuan Wahab (2017) bahwa layanan bank yang berkualitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank dan kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang membentuk loyalitas pelanggan (Zakiy dan Azzahroh, 2017). Seluruh dimensi kualitas pelayanan bank syariah memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabahnya. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh perbankan syariah mampu meningkatkan kepuasan nasabah (Hamzah dan Purwati, 2019).

Layanan bank syariah turut mengalami dampak kondisi global yakni Covid-19. Kondisi ini secara langsung memaksa perbankan untuk melakukan penyesuaian dengan era *new normal*. Era *new normal* ini telah membuat pola kehidupan sosial, masyarakat, dan ekonomi mengalami perubahan yakni dengan kewajiban menjaga jarak fisik dalam berinteraksi. Namun di sisi lain, kepedulian dalam membantu sesama juga semakin meningkat, terutama dalam permasalahan ekonomi. Hal ini menjadi tantangan sekaligus peluang bagi perbankan syariah untuk dapat memberikan pelayanan berbasis digital yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan sosial masyarakat sehingga dapat berperan dalam membangun perekonomian umat pasca-pandemi. Hal ini merupakan upaya untuk tetap menjaga kepercayaan nasabah.

Bank Muamalat sebagai salah satu bank berbasis syariah juga mengalami kendala pertumbuhan selama masa pandemi. Namun, kendala tersebut tidak signifikan menghambat pertumbuhan bank. Hal ini tampak dari posisi aset Bank Muamalat pada Tahun 2020 yang mencapai Rp 48,78 triliun dan total pembiayaan syariah mencapai Rp29,13 triliun serta dana pihak ketiga Rp38,73 triliun. Selama masa pandemi ini, restrukturisasi pembiayaan pihak tidak terkait mencapai Rp10,24 triliun dan rasio kredit bermasalah berada di bawah batas ambang maksimum yakni 4,95 persen, sedangkan rasio kecukupan modal (*capital adequacy ratio/CAR*) berada pada posisi 12,48 persen. Hal ini merefleksikan bahwa dalam masa pandemi, bank Muamalat menjalankan prinsip *shariah governance* yakni tanggung jawab dan ketaatan syariah. Tanggung jawab dan ketaatan yang tinggi mampu mendorong bank untuk tetap berupaya menjaga kepercayaan nasabah melalui pemberian layanan berkualitas. Dalam jangka panjang, hal tersebut dapat mendorong peningkatan asset dan laba perbankan. Hal ini sejalan dengan temuan Wulpiah (2017) bahwa implementasi *shariah governance* berdampak signifikan pada peningkatan kepercayaan pada bank syariah sehingga pada akhirnya akan meningkatkan market share bank syariah.

Pihak perbankan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah dengan benar turut mendorong peningkatan loyalitas nasabahnya (Wahab, 2017; Hamzah & Purwati, 2019). Loyalitas nasabah berkaitan erat dengan kepercayaan nasabah. Nasabah yang loyal merefleksikan bahwa nasabah tersebut memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap bank. Nilai-nilai ini ditentukan dari penerapan *shariah governance* yang baik dan benar. Pertumbuhan bank syariah ini juga dipastikan karena

kualitas layanan yang diberikan oleh pihak perbankan syariah lainnya. Pada awal tahun 2021, kinerja Bank Muamalat menurun dibandingkan tiga bank umum syariah milik bank-bank badan usaha milik negara (BUMN). Hal ini disebabkan oleh ketiga bank umum syariah ini melakukan merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) dimana asetnya mencapai 4,7 kali lebih besar dari aset Bank Muamalat.

Potensi pengembangan perbankan syariah di Maluku sangat besar. Hal ini menuntut adanya sejumlah strategi dan implementasi taktis untuk menggarap potensi pasar yang ada. Seperti diketahui bahwa di tahun 2021 terdapat 4 (dua) Bank berbasis Syariah di Provinsi Maluku, yakni Bank Muamalat Cabang Ambon, Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah dan BRI Syariah. Secara demografis, selain jumlah penduduk Muslim Maluku yang merupakan penduduk yang mayoritas yakni sebesar 64, 78%, juga didukung dengan kondisi *sosio-society* masyarakat Maluku yang sangat religius.

Bank Muamalat terletak di Kota Ambon sehingga dikenal sebagai Bank Muamalat Cabang Ambon, Kota Ambon memiliki jumlah angkatan kerja Tahun 2020 yang besar dibanding dengan kota/kabupaten lainnya di Propinsi Maluku, yakni sekitar 36% dari total penduduk dengan sektor utama antara lain di sektor perikanan (25,36 %), sektor pertanian (14,40 %) sektor perdagangan (25,90 %), sektor industri (13,32 %) dan sektor jasa (21,02 %), ([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)). Kondisi ini menunjukkan besarnya potensi pengembangan perbankan syariah di Maluku yang sampai saat ini belum seluruhnya dapat dikerjakan oleh industri perbankan syariah secara optimal.

Beragam upaya dan strategi telah dilakukan oleh para pelaku bisnis perbankan syariah terutama Bank Muamalat Cabang Ambon untuk memperbesar tingkat pertumbuhan perbankan syariah di Maluku. Mulai dari upaya sosialisasi, promosi produk, *direct marketing*, *sponsorship* hingga kemitraan strategis dengan lembaga-lembaga terkait, dalam rangka meningkatkan jumlah keterlibatan pihak ketiga (nasabah, investor) namun belum menunjukkan hasil yang optimal karena *market share* bank syariah masih di bawah 5 persen dari pangsa pasar Lokal (Maluku). Berdasarkan hasil penelusuran, ada beberapa faktor yang menyebabkan *market share* perbankan syariah tidak tercapai antara lain: 1) pemahaman masyarakat yang masih minim tepat terhadap operasional perbankan syariah akibat masih adanya keragu-raguan masyarakat terhadap penerapan konsep syariah secara *kaffah* (sempurna), 2) keterbatasan kualitas sumber daya, dan 3) bank masih kurang inovatif dalam mengembangkan produk berbasis syariah. Selain itu belum sempurnanya pengimplementasian *good corporate governance* (GCG) pada bank Muamalat cabang Ambon sesuai standar GCG syariah nasional yang ikut menyebabkan masih minimnya kepercayaan masyarakat terhadap salah satu dari bank berbasis syariah di Maluku ini.

Berdasarkan hasil penelitian Chapra dan Ahmad (2005) terdapat 288 nasabah (62%) dari 463 nasabah yang terlibat dalam survei merespon untuk memindahkan dananya ke bank syariah yang lain jika ditengarai terjadi “pelanggaran syariah” dalam operasional bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepatuhan terhadap prinsip syariah sangat signifikan mempengaruhi perilaku nasabah dalam memilih bank syariah. Oleh karena itu, penerapan *Shariah Governance* bank syariah merupakan suatu keharusan yang diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

Hasil penelitian Rusadi (2019) menunjukkan bahwa penerapan *syariah compliance* dan reputasi bank syariah sangat berpengaruh terhadap tingkat kepercayaan pihak ketiga kepada bank syariah. Peningkatan kepercayaan pihak ketiga ini dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan perkembangan bank syariah dan sekaligus sebagai prediksi keberhasilan bank syariah di masa yang akan datang dalam rangka meningkatkan *market share*-nya. Berdasarkan kondisi-kondisi di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan terkait penurunan *market share* dan kepatuhan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah.

## KAJIAN PUSTAKA

Triyuwono (2009) menyatakan bahwa *Shariah Enterprise Theory* (SET) tidak hanya peduli pada kepentingan individu (dalam hal ini pemegang saham), tetapi juga pihak-pihak lainnya. Oleh karena itu, SET memiliki kepedulian yang besar pada stakeholders yang luas, SET meliputi Allah SWT, manusia dan alam. Allah SWT merupakan pihak paling tinggi dan menjadi satu-satunya tujuan hidup manusia. Dengan menempatkan Allah SWT sebagai stakeholder tertinggi, maka tali penghubung agar akuntansi syariah tetap bertujuan pada kesadaran ketuhanan” para penggunanya nasabah) tetap terjamin. Konsekuensi menetapkan Allah SWT sebagai stakeholder tertinggi adalah digunakannya sunnatullah sebagai basis bagi konstruksi akuntansi syariah. Intinya adalah bahwa dengan sunnatullah ini, akuntansi syariah hanya di bangun berdasarkan pada tata-aturan atau hukum-hukum Allah SWT. Menurut penjelasan tersebut dapat digambarkan konsep pertanggungjawaban yang dibawakan oleh *Sharia Enterprise Theory*. Pada prinsipnya *Sharia Enterprise Theory* memberikan bentuk pertanggung jawaban utamanya kepada Allah (akuntabilitas vertikal) yang kemudian lagi pada bentuk pertanggungjawaban pada manusia dan alam (akuntabilitas horizontal). Tempat terakhir adalah falah, kesuksesan yang hakiki dalam bisnis berupa tercapainya kesejahteraan yang mencakup kebahagiaan (spiritual) dan kemakmuran (materi) pada tingkat individu dan masyarakat atau nasabah sebagai pengguna layanan perbankan syariah yang mempercayai bank telah menjalankan syariat islam dengan baik.

### **Konsep GCG Syariah Compliance Dalam Perbankan Islam**

*Good governance* merupakan predikat pada seluruh akuntabilitas terhadap *stakeholders* dalam melaksanakan aktivitas dan fungsi yang dimandatkan oleh seluruh perusahaan, dimana mereka menjadi central atau pemerintah lokal, manajer dari negara dan perusahaan bisnis, atau kepentingan umum serta organisasi sosial masyarakat. Sementara itu istilah *Shariah Governance* dalam penelitian ini dikembangkan dari konsep *good corporate governance* (GCG) dan *syariah compliance*. Prinsip-prinsip GCG merupakan prinsip universal sedangkan *syariah compliance* merupakan prinsip-prinsip operasional pada bank syariah. GCG adalah pengaturan dan hubungan institusional yang mengarahkan dan mengendalikan suatu perusahaan". Ketentuan pasal 1 angka 6 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* bagi Bank Umum, yaitu : *good corporate governance adalah suatu tata kelola bang yang menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan (transparency), akuntabilitas (accountability), pertanggungjawaban (responsibility), independensi (independency), dan kewajaran (fairness)*. Dalam pedoman GCG perbankan Indonesia yang dikeluarkan oleh Komite Nasional Kebijakan Corporate Governance (KNKCG) Terdapat 5 prinsip dalam pelaksanaan *good corporate governance*, yaitu : (1) keterbukaan (*transparency*); (2) Akuntabilitas (*accountability*); (3) Tanggung Jawab (*responsibility*); (4) Independensi (*independency*) dan (5) Keadilan (*fairness*). (KNKCG, 2006).

*Good Corporate Governance* (GCG) 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. Sedangkan *syariah compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah (Bank Indonesia, 2009, www.bi.go.id). Bank Syariah adalah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam. Tuntutan Pemenuhan Prinsip Syariah (*syariah compliance*), bila dirujuk pada sejarah perkembangan bank syariah, alasan pokok dari keberadaan perbankan syariah adalah munculnya

kesadaran masyarakat muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Al-quran dan Sunnah. Jaminan mengenai pemenuhan terhadap syariah (*syariah compliance*) dari seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah oleh bank syariah merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan usaha bank syariah. Dengan demikian penerapan GCG dan Syariah compliance oleh Bank Muamalat merupakan hal mutlak yang harus dijalankan demi tercapainya kepercayaan masyarakat / pihak ketiga.

### **Kepercayaan Pihak Ketiga (Kepercayaan Nasabah Bank)**

Boulding (dalam Sopiah, 2008), mengemukakan bahwa terjadinya kepercayaan merk pada konsumen disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan dan ketidakpuasan terhadap merk tersebut yang terakumulasi secara terus-menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas produk. Dalam suatu pembelian barang maupun jasa, keputusan yang harus diambil tidak selalu berurutan, tergantung pada situasi pembeliannya. Kepercayaan konsumen akan menentukan proses pengambilan keputusan dalam pembelian. Proses ini merupakan suatu tahap konsumen dalam mengambil keputusan yaitu pengenalan masalah, Menurut Rousseu et al (1998), dalam Sopiah (2008), kepercayaan adalah wilayah psikologi yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain. Kepercayaan terhadap konsumen didefinisikan sebagai kesediaan satu pihak untuk menerima resiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya, terlepas dari kemampuan untuk mengawasi dan mengendalikan tindakan pihak yang dipercaya. Pihak ketiga yang dimaksudkan disini dapat saja berupa nasabah (debitur dan kreditur), pemerintah maupun lainnya. Namun dalam penelitian ini adalah kepercayaan Nasabah bank sebagai pihak eksternal merupakan salah satu tujuan inti yang diupayakan dalam bisnis modern. Hal ini dikarenakan dengan kepercayaan dari pihak-pihak tersebut diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu.

Penelitian ini menggunakan enam indikator dari *Shariah Governance* yaitu *Transparency*, *Accountability*, *Responsibility*, *Independence*, *Fairness* dan *Syariah Compliance*. Keenam indikator ini merupakan faktor-faktor yang akan dinilai apakah memiliki pengaruhnya terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Ambon. Untuk itu hipotesis yang akan diuji adalah apakah:

H1 : *Transparency* berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah.

H2 : *Accountability* berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah.

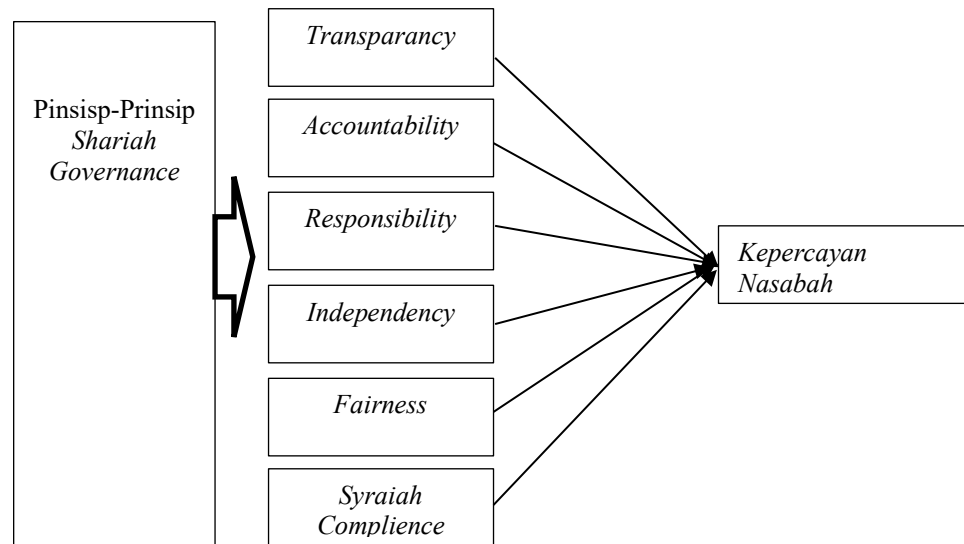
H3 : *Responsibility* berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah.

H4 : *Independence* berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah.

H5 : *Fairness* berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah

H6: *Syariah Compliance* berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah,

Berdasarkan hipotesis tersebut maka model penelitian tampak seperti pada Gambar 1.



**Gambar. 1 Model Alur Penelitian.**

## METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel

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 kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua nasabah yang berhubungan dan berkepentingan dengan Bank Muamalat Cabang Ambon. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan di sini adalah nasabah yang menginvestasikan dananya (berupa saham dan dana/tabungan) serta nasabah yang mendapatkan bantuan pembiayaan dari Bank Muamalat Cabang Ambon. Nasabah ini secara keseluruhan 1.186 orang pada tahun 2021.

### Tehnik Pengambilan Sampling

Teknik pengambilan sampel adalah *random sampling* dimana sampel dipilih secara acak. Untuk mendapatkan sampel yang dapat menggambarkan populasi khususnya nasabah Bank Muamalat Cabang Ambon, maka dalam penentuan sampel penelitian ini digunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = n = \frac{1.186}{12.86} = 92 \text{ responden}$$

### Metode Analisis Data

Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan melakukan Uji normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas. Sementara untuk menguji hipotesis digunakan alat analisis regresi linear berganda (*multiple regression*) dengan dibantu SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Pengujian hipotesis dilakukan melalui pengujian *Koefisien Determinasi*, *Uji Statistik t*, dan *Uji Statistik f* (Ghozali, 2011).

## HASIL UJI DAN ANALISIS DATA

### Hasil Uji Validitas

Dari hasil pengujian validitas menggunakan *rank spearman* tampak bahwa kuesioner *Kepercayaan Pihak Nasabah* memenuhi asas validitas. Dengan demikian, maka data kuesioner yang dianggap valid dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<i>Transparency</i>	TRP1	.650	0.212	Valid
	TRP2	.562	0.212	Valid
	TRP3	.659	0.212	Valid
<i>Accountability</i>	ACC4	.768	0.212	Valid
	ACC5	.520	0.212	Valid
	ACC6	.470	0.212	Valid
	ACC7	.592	0.212	Valid
<i>Responsibility</i>	RSP8	.768	0.212	Valid
	RSP9	.537	0.212	Valid
	RSP10	.668	0.212	Valid
<i>Independency</i>	IDP11	.650	0.212	Valid
	IDP12	.562	0.212	Valid
<i>Fairness</i>	FRN13	.684	0.212	Valid
	FRN14	.475	0.212	Valid
	FRN315	.568	0.212	Valid
<i>Syariah Compliance</i>	SYC16	.735	0.212	Valid
	SYC17	.529	0.212	Valid
	SYC18	.670	0.212	Valid
	SYC19	.668	0.212	Valid
	SYC20	.495	0.212	Valid
<i>Kepercayaan Nasabah Bank</i>	KNB21	.529	0,212	Valid
	KNB22	.637	0,212	Valid
	KNB23	.668	0,212	Valid

Sumber : Data Olahan Peneliti Tahun 2022.

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid. Untuk itu, dapat indikator-indikator ini dapat dilanjutkan pada proses pengujian selanjutnya.

### Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian yang berikut adalah uji reliabilitas untuk melihat tingkat keterandalan indikator. Sebuah kuesioner dikatakan reliabel apabila koefisien *Crombach's Alpha* lebih besar dari 0,6. Hasil pengujian reliabilitas menghasilkan koefisien *Crombach's Alpha* seperti yang tersaji dalam Tabel 2:

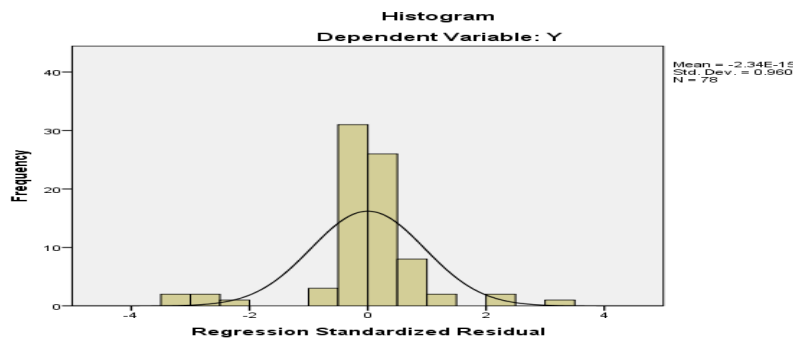
**Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha <sup>a</sup>	N of Items
0.731	23

Hasil pengujian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0.731 > 0.600. Hal ini menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan dalam penelitian memenuhi kriteria reliabel.

## Uji Normalitas

Uji Normalitas ini dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi berganda variabel pengganggu atau residual terdistribusi secara normal atau tidak, karena hal ini merupakan persyaratan untuk melakukan Uji t dan Uji F. Cara yang digunakan untuk melihat normalitas residual dalam penelitian ini adalah dengan melihat grafik histogram.



Gambar 1.  
Histogram

Berdasarkan diagram di atas, tampak bahwa kurva yang berada di badan histogram membentuk kurva lonceng, dengan nilai Mean mendekati 0 yakni  $-2.34E-15$  dan Standar Deviasi = 0,960 mendekati 1. Selain mengacu pada histogram, pengujian normalitas dapat dilakukan juga dengan Uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan normal jika nilai  $sig > 0,05$ .

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Normalitas**

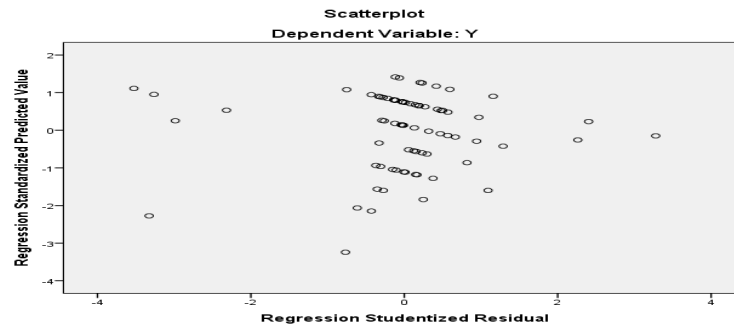
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		78
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.74674093
Most Extreme Differences	Absolute	.229
	Positive	.149
	Negative	-.229
Kolmogorov-Smirnov Z		1.024
Asymp. Sig. (2-tailed)		.479
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan pengujiannya, tampak bahwa kurva telah membentuk lonceng dan nilai  $sig$  sebesar  $0.479 > \alpha 0.05$  sehingga data terdistribusi normal. Hal ini berarti data telah memenuhi asumsi normalitas untuk itu dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

## Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melihat grafik *Scatterplot* di bawah ini sebagai berikut:





Gambar 2.  
Grafik Scatterplot

Gambar di atas menunjukkan bahwa plot menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian uji heterokedasitas telah memenuhi asumsi dimana tidak terjadi heterokedasitas pada model regresi linear berganda.

### Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi dimaksudkan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antar kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan periode  $(t-1)$  atau sebelumnya. Hal ini terjadi biasanya dalam data yang berbentuk runtut waktu (*time series*). Dalam penelitian ini data bukan dalam bentuk runtut waktu, jadi kemungkinan tidak terjadi autokorelasi, namun dalam penelitian ini dapat ditunjukkan bukti untuk melihat tidak terjadinya autokorelasi dengan menggunakan Uji Durbin Watson (DW test).

**Tabel 4. Uji Durbin Watson**

Model Summary <sup>b</sup>										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.908 <sub>a</sub>	.825	.810	.7775	.825	55.611	6	71	.000	1.381
a. Predictors: (Constant), X6, X5, X4, X3, X2, X1										
b. Dependent Variable: Y										

Berdasarkan Table 4 dapat dilihat bahwa nilai Durbin Waston,  $DW=1.381 \approx 1$ , DW lebih dari nol ( $0 < DW$ ) maka uji autokorelasinya terpenuhi. Hal ini mengandung arti bahwa tidak ada autokorelasi antara variable independen.

### Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas dimaksudkan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Cara yang digunakan untuk menguji tidak terjadinya multikolinieritas adalah menganalisis matrik korelasi antar variabel independen dan perhitungan *Tolerance* dan VIF.

**Tabel 5. Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	.293	3.413
	X2	.440	2.272
	X3	.345	2.895
	X4	.941	1.062
	X5	.991	1.009
	X6	.932	1.073

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan nilai VIF pada Table 5, dapat disimpulkan asumsi non-multikolinieritas terpenuhi karena semua nilai VIF lebih kecil dari 10.

### Uji Hipotesis

#### Analisis Regresi Berganda

Setelah melalui uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik yang mendasari model regresi, maka dapat dilakukan uji hipotesis. Pengujian hipotesis mempergunakan analisis regresi berganda. Analisis Regresi Linier Berganda adalah analisis dengan menggunakan sebuah variabel terikat dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel terikat dipengaruhi secara simultan oleh variabel bebas yang dinyatakan dengan persamaan linier sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + e$$

#### Keterangan :

- Y = Kepercayaan Nasabah Bank (KNB)  
a = Konstanta  
e = Standar error  
b<sub>1</sub>,...b<sub>6</sub> = Koefisien Regresi  
X<sub>1</sub> = *Transparency*  
X<sub>2</sub> = *Accountability*  
X<sub>3</sub> = *Responsibility*  
X<sub>4</sub> = *Independency*  
X<sub>5</sub> = *Fairness*  
X<sub>6</sub> = *Syariah Compliance*

Hasil pengujian regresi berganda dapat dilihat pada Tabel 6, Tabel 7, Tabel 8. Tabel 6 menunjukkan nilai koefisien determinasi. Tabel 7 menunjukkan hasil uji keseluruhan, dan Tabel 8 menunjukkan hasil uji parsial.

**Tabel 6. Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.908 <sup>a</sup>	.825	.810

**Tabel 7. Hasil Pengujian Keseluruhan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	201.781	6	33.630	55.611	.000 <sup>b</sup>
	Residual	42.937	71	.605		
	Total	244.718	77			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X6, X5, X4, X3, X2, X1

**Tabel 8. Hasil Pengujian Parsial**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-.123	1.144		.108	.914
	X1 (TRA)	.297	.088	.310	3.375	.001
	X2 (ACC)	.070	.065	.080	1.074	.286
	X3 (RES)	.567	.083	.579	6.841	.000
	X4 (IND)	.116	.075	.080	1.552	.125
	X5 (FAR)	.067	.049	.068	1.370	.175
	X6 (SYC)	-.048	.023	.108	2.090	.040

Berdasarkan pada hasil perhitungan pada SPSS diketahui nilai dari t hitung , F hitung, koefisien determinasi dan koefisien regresi sebagai berikut :

**Tabel 9. Koefisien Beta, t Hitung, dan F Hitung**

Variabel	Koefisien Beta	t Hitung	f Hitung
<i>Transparency</i> (X <sub>1</sub> )	.297	3.375 (.001)	55.611 (.000)
<i>Accountability</i> (X <sub>2</sub> )	.070	1.074 (.286)	
<i>Responsibility</i> (X <sub>3</sub> )	.567	6.841 (.000)	
<i>Independency</i> (X <sub>4</sub> )	.116	1.552 (.125)	
<i>Fairness</i> (X <sub>5</sub> )	.067	1.370 (.175)	
<i>Syariah Compliance</i> (X <sub>6</sub> )	-.048	2.090 (.040)	

Sumber : Hasil Olah Data, 2022

Dari hasil pengujian, Tabel 9 menunjukkan dengan persamaan sebagai berikut :  $Y = -0,123 + 0,297 X_1 + 0,070 X_2 + 0,567 X_3 + 0,116 X_4 + 0,067 X_5 + (-0,048) X_6$ . Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel *Transparency* (X<sub>1</sub>), *Accountability* (X<sub>2</sub>), *Responsibility* (X<sub>3</sub>), *Independency* (X<sub>4</sub>), *Fairness* (X<sub>5</sub>), *Syariah Compliance* (X<sub>6</sub>), saling berkaitan mempengaruhi Kepercayaan Nasabah Bank (Y) secara bersama – sama sebesar 81 % dan sisanya 19 % dipengaruhi faktor lain (residual).

#### Analisis Koefisien Determinasi.

Angka Adjust R Square adalah 0,810 Hal ini berarti 81,0 % variasi yang ada pada variabel Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Ambon adapat dijelaskan oleh variasi yang ada pada *Transparency* (X<sub>1</sub>), *Accountability* (X<sub>2</sub>), *Responsibility* (X<sub>3</sub>), *Independency* (X<sub>4</sub>), *Fairness* (X<sub>5</sub>), *Syariah Compliance* (X<sub>6</sub>), sedangkan sisanya (100% - 81,0% = 19,0 %) , dipengaruhi faktor lain.

**Tabel 10. Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.908 <sup>a</sup>	.825	.810	.7776	.825	55.611	6	71	.000

a. Predictors: (Constant), X<sub>6</sub>, X<sub>5</sub>, X<sub>4</sub>, X<sub>3</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

b. Dependent Variable: Y

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengaruh *Transparency* dan Kepercayaan Nasabah

Berdasarkan analisis parsial terhadap hipotesis 1 mengenai variabel *Transparency* ( $X_1$ ), diperoleh hasil bahwa Transparansi berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Ambon. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syam dan Najah (2012) yang menyatakan bahwa penerapan transparansi dapat meningkatkan kinerja keuangan yang ditunjang oleh meningkatnya kepercayaan *owners* melalui peningkatan pembiayaan bank.

Dalam menjalankan *transparency* bank Muamalat Cabang Ambon berprinsip bahwa keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materil dan relevan akan berpengaruh kepada kenyamanan nasabah itu sendiri. Jika nasabah merasa nyaman, tentunya nasabah akan dengan hati menyimpan dananya di Bank Muamalat Cabang Ambon. Disisi lain, transparansi mendorong diungkapkannya kondisi yang sebenarnya sehingga setiap pihak yang berkepentingan (stakeholder) seperti nasabah dapat mengukur dan mengantisipasi segala sesuatu yang menyangkut Bank Muamalat Cabang Ambon.

Penerapan prinsip transparansi pada Bank Muamalat Cabang Ambon biasanya dimulai dengan penyajian secara terbuka laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu, kriteria yang terbuka tentang seleksi personil, informasi adanya seleksi, pengungkapan transaksi atau kontrak dengan pihak-pihak yang memiliki hubungan atau kedudukan istimewa, struktur kepemilikan, sampai kepada penyajian informasi tentang kemungkinan resiko yang dihadapi Bank Muamalat Cabang Ambon.

Pada dasarnya prinsip transparansi ini telah menuntut Bank Muamalat Cabang Ambon untuk memberikan informasi yang relevan bagi para pemangku kepentingan secara handal dan dalam bahasa yang mudah dipahami. Informasi yang diberikan tidak sebatas mengenai keuangan, tetapi juga mengenai non keuangan, misalnya informasi yang terkait dengan operasi, struktur, dan konflik yang kemungkinan terjadi.

Pemahaman nasabah terhadap kondisi manajemen dan karyawan juga terkait dengan prinsip transparansi, karena pada dasarnya mereka juga berhak untuk mengetahui kondisi riil suatu perusahaan, apakah berada dalam keadaan sehat atau tidak. Sehingga suatu saat jika kondisi likuiditas bank terkoreksi maka nasabah tidak panic dan menarik dananya secara berlebihan yang menyebabkan bank Muamalat bisa berada dalam kondisi *rush*.

Banyak fakta yang menunjukkan bahwa beberapa bank yang tidak menerapkan prinsip transparansi, mengalami dilema *rush* ketika nasabah mereka mendapatkan informasi terjadi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) terhadap pihak manajemen maupun karyawan dan nasabah dengan mudahnya mengambil kesimpulan bahwa telah terjadi kondidi psikologis terhadap keuangan bank-bank tersebut akibat tidak mengetahui kondisi sebenarnya yang terjadi. Hal ini jelas merugikan pihak bank maupun nasabah itu sendiri.

Penerapan GCG tentang transparansi tidak sekedar dapat meningkatkan kepuasan pemegang saham saja, tetapi juga pihak kreditur maupun nasabah yang ingin meningkatkan kesejahteraan mereka dari bank tersebut. Surya (2008) menyatakan bahwa transparansi publik juga memberikan rekomendasi bahwa setiap pejabat publik berkewajiban membuka ruang partisipasi kepada masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik (khususnya menyangkut dengan pengelolaan sumber daya publik) dengan membuka akses dan memberikan informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif, baik diminta maupun tidak diminta oleh masyarakat. Dengan diharuskan Bank mengungkapkan informasi secara relevan, akurat dan dapat diperbandingkan serta mudah diakses oleh pemegang saham sesuai dengan haknya tentunya harus diiringi kebenaran atas informasi tersebut.

Dari penelitian yang dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden/nasabah serta uraian sebelumnya telah memberikan gambaran penelitian bahwa pelaksanaan *Transparency*, oleh Bank Muamalat Cabang Ambon dengan cara memberikan kemudahan akses informasi bagi pelayanan berkaitan dengan kondisi keuangan nasabah dan berbagai produk-produk layanan yang dimiliki bank disertai kejelasan dan kelengkapan informasi tersebut memberikan dampak kepada kepercayaan nasabah dalam menanamkan dananya dalam berbagai bentuk produk layanan pada Bank Muamalat Cabang Ambon. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syam dan Nasdjah (2013) dan Solikhah (2013) yang menyatakan bahwa *Syariah Compliance* sangat memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

### **Pengaruh *Accountability* Terhadap Kepercayaan Nasabah**

Berdasarkan analisis parsial terhadap hipotesis 2 mengenai variabel *Accountability* ( $X_2$ ), diperoleh hasil bahwa *Accountability* tidak berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Ambon. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Solikhah (2013) yang menyatakan bahwa penerapan *Accountability* tidak memiliki pengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah.

Hasil penelitian ini tentunya menunjukkan bahwa secara parsial *accountability* bukan salah satu faktor yang akan mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap Bank Muamalat Cabang Ambon. Hal ini dapat dimaklumi bahwa nasabah tidak dapat melakukan penilaian langsung terhadap *accountability* pada satu perusahaan dikarenakan faktor atau prinsip ini biasanya lebih mengarah pada upaya internal bank memperbaiki proses manajemen perusahaannya. Seperti pengecekan laporan keuangan secara berkala, pengawasan intensif terhadap semua lini manajemen, menentukan struktur dan besarnya manajemen yang paling sesuai dengan kondisi perusahaan. Termasuk mencari sumber daya manusia yang bermutu dan benar-benar berguna bagi efektivitas perusahaan. Hubungan nasabah dengan prinsip *accountability* ini dapat terkoneksi ketika berkaitan dengan adanya keinginan nasabah untuk lebih berpartisipasi aktif terlibat dalam investasi atau produk-produk pembiayaan yang diberikan oleh Bank Muamalat Cabang Ambon, namun itupun jarang dan melalui keterlibatan pihak ketiga lainnya dalam menilai *accountability* perbankan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syam dan Nasdjah (2013) dan Solikhah (2013) yang menyatakan bahwa *Syariah Compliance* sangat memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

### **Pengaruh *Responsibility* Terhadap Kepercayaan Nasabah**

Hasil Pengujian hipotesis 3 secara parsial mengenai variabel *Responsibility* ( $X_3$ ), menunjukkan bahwa *Responsibility* berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Ambon. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syam dan Najah (2013) yang menyatakan bahwa *Responsibility* memiliki pengaruh terhadap meningkatkan kinerja keuangan yang ditunjang oleh meningkatnya kepercayaan nasabah melalui keterlibatan mereka dalam produk pembiayaan bank.

*Responsibility* menuntut keterlibatan yang aktif semua pihak baik pelaku organisasi dan *stakeholders* lain dalam menunjang peningkatan nilai organisasi. *Responsibility* yang ditunjukkan oleh bank muamalat cabang ambon, adalah dengan peduli terhadap masyarakat serta lingkungannya lewat berbagai program *Cost social responsibility* (CSR) disamping pertanggungjawaban terhadap berbagai permasalahan yang ada hubungannya dengan layanan dan produk melibatkan nasabah melalui pertimbangan-pertimbangan kewajaran dari pihak manajemen. Dengan melibatkan pihak ketiga seperti nasabah dalam kegiatan CSR maka semakin

meningkatkan respon nasabah terhadap Bank Muamalat Cabang Ambon yang dengan sendirinya meningkatkan kepercayaan mereka.

Hasil Pengujian hipotesis 4 secara parsial mengenai variabel *Independence* ( $X_4$ ), menunjukkan bahwa *Independence* tidak berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Ambon. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syam dan Najah (2013) yang menyatakan bahwa *Independence* tidak memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah melalui peningkatan pembiayaan yang menyebabkan kinerja bank menjadi meningkat..

#### **Pengaruh *Independency* Terhadap Kepercayaan Nasabah**

*Independence* sebagai suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara independen, tanpa benturan kepentingan dan pengaruh / tekanan dari manapun yang tidak sesuai peraturan perundangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat.

Bank Muamalat Cabang Ambon dalam pelayanannya bebas dari tekanan dari pihak manapun serta dalam setiap pengambilan keputusan maupun tindakan selalu mengedepankan agar hak dari orang yang ada didalam bank tersebut dapat terpenuhi dengan semestinya. Kenyataan bahwa *independence* tidak berpengaruh secara parsial bukan dikarenakan Bank Muamalat tidak menerapkan sikap *independency*nya, tetapi dikarenakan pemahaman nasabah terbatas pada sikap-sikap *independence* yang diambil bank disetiap pelayanan dan juga penerapan sikap ini lebih marjinal diterapkan kepada seluruh elemen dalam bank, disamping benturan situasi dimana penilaian *keindependency*nya Bank jarang terlihat oleh nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syam dan Nasdjah (2013) dan Solikhah (2013) yang menyatakan bahwa *Syariah Compliance* sangat memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

#### **Pengaruh *Fairness* terhadap Kepercayaan Nasabah**

Hasil Pengujian hipotesis 5 secara parsial mengenai variabel *Fairness* ( $X_5$ ), menunjukkan bahwa *Fairness* tidak berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Ambon. Bank muamalat cabang ambon dalam pelayanannya menerapkan prinsip keadilan (*Fairness*) dengan memperhatikan kepentingan seluruh nasabah berdasarkan azas kesetaraan dan kewajaran (*equal treatment*). Bank Muamalat Maluku juga memberi kesempatan kepada stakeholders untuk memberi masukan dan saran demi kemajuan bank syariah. Penerapan *Fairness* pada Bank Muamalat Cabang Ambon juga diperluas pada pola perlakuan kepada *stakeholders* lainnya, misalnya pola hubungan dengan karyawan. Dalam melaksanakan kegiatannya, bank ini senantiasa memperhatikan kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya berdasarkan asas kesetaraan dan kewajaran dengan memberikan kesempatan kepada pemangku kepentingan untuk memberikan masukan dan menyampaikan pendapat bagi kepentingan perusahaan serta membuka akses terhadap informasi sesuai dengan prinsip transparansi dalam lingkup kedudukan masing-masing dan juga memberikan perlakuan yang setara dan wajar kepada pemangku kepentingan sesuai dengan manfaat dan kontribusi yang diberikan kepada perusahaan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Solikhah (2013) dan Syam dan Nadja (2013) yang menyatakan bahwa *Syariah Compliance* memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

#### **Pengaruh *Syariah Compliance* terhadap Kepercayaan Nasabah**

Hasil Pengujian hipotesis 6 secara parsial mengenai variabel *Syariah Compliance* ( $X_6$ ), menunjukkan bahwa *Syariah Compliance* berpengaruh secara parsial terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Ambon. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinungan (2004), Syam dan Nadjah (2013) dan Solikhah (2013) yang menyatakan bahwa *Syariah Compliance* sangat memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

*Syariah Compliance* adalah landasan bank Muamalat Cabang Ambon dalam beraktifitas. Bank Muamalat Cabang Ambon merupakan lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, artinya bank dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya menyangkut tata-cara bermuamalat secara Islam. Tuntutan Pemenuhan Prinsip Syariah (*syariah compliance*) selalu menjadi dasar hubungan antara nasabah bank dengan pihak bank. Hal ini bila dirujuk pada sejarah perkembangan bank syariah, alasan pokok dari keberadaan perbankan syariah adalah munculnya kesadaran masyarakat muslim yang ingin menjalankan seluruh aktivitas keuangannya berdasarkan Al-quran dan Sunnah. Jaminan mengenai pemenuhan terhadap syariah (*syariah compliance*) dari seluruh aktivitas pengelolaan dana nasabah oleh bank Muamalat Cabang Ambon merupakan hal yang sangat penting dan mendasar dalam kegiatan usaha mereka. Dengan demikian penerapan GCG dan Syariah compliance oleh Bank Muamalat Cabang Ambon merupakan hal mutlak yang harus dijalankan demi tercapainya kepercayaan nasabah.

Dalam aktivitas kesehariannya nasabah selalu berhadapan dengan pihak bank Muamalat Cabang Ambon melalui berbagai pelayanan produknya, hal-hal yang menjadi prinsip mendasar kepercayaan nasabah kepada bank adalah bahwa bank telah menerapkan prinsip-prinsip syariah yang didalamnya mengatur tentang pelarangan riba, gharara, maisir disetiap operasionalnya. Nasabah selalu berasumsi bahwa dengan menanamkan dananya melalui bentuk tabungan maupun pembiayaan, maka mereka telah berpartisipasi dalam kegiatan yang berbasis profit halal. Nasabah akan cenderung mempercayai bahwa bank telah menjalankan segala amanat yang dipercayakan oleh mereka, disamping tidak perlu ada kekhawatiran disalahgunakan karena di bank syariah ada Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berperan efektif mengawas produk dan layanan Bank Muamalat Cabang Ambon. Di samping itu ketika berhubungan dengan kegiatan cost social responsibility (CSR) seperti pengelolaan Zakat, infaq dan sadaqah yang diamantakan nasabah kepada pihak bank, akan tersalurkan kepada pihak-pihak yang telah ditentukan sesuai dengan syariah ajaran Islam. Hal ini menyebabkan kepercayaan mereka sangat tinggi terhadap bank berbasis syariah seperti Bank Muamalat Cabang Ambon dan tidak memiliki keinginan untuk berpindah ke fasilitas bank yang berbasis konvensional. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syam dan Nasdjah (2013) dan Solikhah (2013) yang menyatakan bahwa *Syariah Compliance* sangat memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

### **Pengaruh *Transparency, Accountability, Responsibility, Independency, Fairness, dan Syariah Compliance* berpengaruh secara simultan terhadap Kepercayaan Nasabah**

Berdasarkan hasil Pengujian secara simultan menunjukkan variabel *Transparency* ( $X_1$ ), *Accountability* ( $X_2$ ), *Responsibility* ( $X_3$ ), *Independency* ( $X_4$ ), *Fairness* ( $X_5$ ), *Syariah Compliance* ( $X_6$ ) berpengaruh terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Muamalat Cabang Ambon ( $Y$ ). Dari hasil kesimpulan tersebut, dapat dikatakan bahwa adanya pelaksanaan *Shariah Governance* yang didalamnya terdapat prinsip-prinsip utama *Good Corporate Governence* (GCG) dengan *syariah compliance* pada Bank Muamalat Cabang Ambon, telah menyebabkan meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk menggunakan bank tersebut sebagai solusi keuangan mereka. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Syam dan Nasdjah (2013) dan Solikhah (2013) yang menyatakan bahwa *Syariah Compliance* sangat memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah. Dengan adanya transparansi, akuntabiliti, proses pertanggungjawaban yang jelas, sikap independen dalam memperlakukan berbagai kepentingan, adanya sikap kewajaran dan pelaksanaan prinsip-prinsip syariah disetiap operasional dan pelayanannya nasabah akan selalu condong mempercayai untuk memilih Bank Muamalat sebagai bagian dari investasi maupun kemandirian keuangannya.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh prinsip-prinsip Shariah Governance terhadap kepercayaan nasabah dengan menggunakan program SPSS. Penerapan prinsip-prinsip *Shariah Governance* perbankan syariah terbukti dapat meningkatkan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan (stakeholders) di antaranya semakin meningkatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah di Maluku. *Shariah Governance* juga terbukti meningkatkan legitimasi Bank Muamalat Cabang Ambon yang dikelola dengan terbuka, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan dengan meningkatnya kepercayaan nasabah tentu akan meningkatkan nilai perbankan syariah itu sendiri sehingga bank syariah akan mendapatkan persepsi yang lebih baik dari para stakeholders di masa depan.

### Saran

Dari hasil penelitian tentang Analisis Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Muamalat Ambon terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam manajemen Bank Muamalat akan tetapi tidak meninggalkan prinsip – prinsip syari'ah yang ada dalam Bank Muamalat. Semoga skripsi ini dapat dijadikan bahan masukan bagi pihak Manajemen Bank Muamalat Ambon ataupun pihak yang memerlukan, antara lain :

- Untuk memudahkan dan memberikan kenyamanan bagi para nasabah, maka pihak Bank Muamalat Ambon terbuka terhadap semua informasi.
- Untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah sebaiknya pihak Bank Muamalat perlu meningkatkan keahlian dan kehandalan dalam melayani nasabah.
- Guna meningkatkan sikap amanah dan profesionalisme para karyawan, kemampuan religiusitas dan peningkatan kualitas sumber daya insani perlu ditingkatkan dengan jalan adanya kegiatan keagamaan yang bisa mengokohkan nilai-nilai keagamaan.
- Untuk akuntabilitas Bank Muamalat Ambon bertanggung jawab atas kinerjanya dan melaksanakan kode etik dan deskripsi tugas kepada semua anggota perusahaan.
- Untuk kewajaran Bank Muamalat Ambon diharapkan lebih andil lagi dalam memberikan hak-hak pemegang saham atau *Stakeholder (nasabah)* dan melaksanakan kesetaraan sesuai perjanjian dan peraturan perundang – undangan yang berlaku serta meningkatkan perhatian kepentingan – kepentingan pemegang saham dan pemangku kepentingan.
- Untuk Sikap Kepedulian Bank Muamalat Ambon lebih diharapkan lagi untuk ikut serta dalam kegiatan amal dilingkungan sekitar dan ikut andil dalam pesta rakyat sekitar.
- Demi menambah kepercayaan nasabah, Bank Muamalat Ambon diharapkan agar lebih konsekuensi terhadap hubungan kerja antara Bank dan nasabah guna meningkatkan kinerja para karyawan Bank Muamalat Ambon, sehingga mempererat kepercayaan antara keduanya.





**DAFTAR PUSTAKA**

- Capra, M. Umer & Ahmed, H. (2005). "Corporate Governance in Islamic Financial Institutions." *Occasional Paper No. 6, (Islamic Research and Training Institute/Islamic Development Bank, Jeddah 12-13*
- Fitriasari, R., Kamaliah & Basri, Y.M. (2018). Pengaruh Shariah Governance Terhadap Kinerja Bank Syariah Dengan Loyalitas Nasabah Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah Di Provinsi Riau) *Jurnal Ekonomi Volume 26, Nomor 3 hal 148.*
- Ghozali, I. (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: BP Universitas Diponegoro Cetakan 5.
- KNKG, (2006), *Pedoman GCG*, <http://www.governance-indonesia.or.id/main.htm> [10/4/07]
- Rusady, E.N. (2019) *Pengaruh Shariah Corporate Governance Dan Reputasi Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah*. S1 Thesis, Universitas Pendidikan Indonesia.
- Solikhah (2013). Perbandingan kinerja keuangan sebelum dan sesudah penerapan Good Corporate Governance (GCG) pada perbankan konvensional dan perbankan syariah. (Studi Pada Bank Mandiri, Tbk dan Bank Syariah Mandiri). Skripsi tidak dipublikasikan.
- Sopiah (2008). *Perilaku Organisasional*, Yogyakarta: ANDI.
- Sugiono (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Syam, D. & Nadja, T. (2013). Analisis Kualitas Penerapan Good Corporate Governance pada Bank Umum Syariah di Indonesia Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Pengembalian dan Risiko Pembiayaan, Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang, Vol.2 No.1.
- Triyuwono. (2009). *Perspektif, Metodologi, dan Teori Akuntansi Syariah*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persaja.
- <https://www.infobanknews.com/kumpulan-berita-bank-hari-ini/peta-pasar-setelah-merger-bsi-bagaimana-kinerja-bank-muamalat-%EF%BB%BF>
- <https://www.finansial.bisnis.com/read/20210114/231/1342868/mau-disuntik-bpkh-rp3-triliun-bank-mualamat-perlu-dongkrak-kinerja>.
- <https://www.infobanknews.com>
- [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)