

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan tentang Bank Islam yang terjadi di sekitar tahun 1960-1970 adalah dalam rangka sistem perbankan yang bebas bunga, hal ini dilatarbelakangi oleh adanya upaya gerakan *Neo-Revivalis* dalam memahami hukum tentang bunga sebagai riba.¹ Bank Syariah pertama kali didirikan di Mesir yakni *Mit Ghanmr Local Saving Bank*, dan pada perkembangannya *Mit Ghanmr* memberikan inspirasi untuk pendirian bank Islam di Negara-negara dunia, seperti di Pakistan, Iran, Sudan, Qatar, Turki, Malaysia, Indonesia, Inggris, Denmark.²

Landasan hukum sistem perbankan syariah diperkuat dengan dikeluarkannya Undang-undang No.23 Tahun 1999 Tentang BI yang kemudian dirubah dengan Undang-undang No.3 Tahun 2004, yang memberikan kewenangan moneter kepada Bank Indonesia dalam menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah. Dalam rangka pemenuhan prinsip syariah. Majelis Ulama Indonesia (MUI) juga memberntuk Dewan Syariah Nasional sebagai lembaga yang mengeluarkan fatwa tentang produk serta jasa syariah serta menetapkan Dewan Pengawas Syariah. Adapun fatwa yang dikeluarkan oleh DSN tersebut selanjutnya dijelaskan dalam peraturan Bank Indonesia.

¹Abdullah Saeed, 1996, *Islamic Banking and Interest a Study of The Prohibition of Riba and Its Contemporary*, E.J. Brill Leiden-New York-Koln, Hlm 14.

²*Ibid.*, Hlm 23

Perbankan syariah kemudian berkembang dengan didirikannya 3 bank umum syariah dan 17 unit usaha syariah serta sekitar 88 BPRS pada tahun 2005. Lahirnya Undang-undang No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah merupakan landasan hukum yang kuat yang secara khusus mengatur perbankan syariah serta memberikan keyakinan kepada masyarakat dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah³

Hal ini kemudian menjadikan perkembangan perbankan syariah semakin pesat di Indonesia. Sampai dengan tahun 2014 bank syariah bertambah menjadi 11 bank umum syariah antara lain Bank Syariah Mandiri, Bank Syariah, BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah Mega Indonesia, Bank Jabar dan Banten, Bank Panin Syariah, Bank Syariah Bukopin, Bank Victoria Syariah, BCA Syariah, Bank Maybank Indonesia Syariah, 24 unit usaha syariah dan 31 layanan syariah (*Office Channeling*) oleh Bank Umum Konvensional.⁴

Lembaga keuangan dengan prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara lembaga keuangan dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Lembaga keuangan syariah yang berusaha mengakomodir berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip syariah Islam khususnya yang berkaitan dengan larangan praktek riba, kegiatan yang spekulatif yang serupa dengan perjudian (*maisyir*), ketidakpastian (*qharar*) dan pelanggaran prinsip keadilan dalam transaksi serta keharusan penyaluran

³www.BI.go.id . 10 April 2016

⁴ Any Nugroho.2015. *Hukum Perbankan Syariah*. Yogyakarta:CV Aswaja Persindo. Hlm 4

dana investasi pada kegiatan usaha yang etis dan halal secara syariah. Sementara itu perkembangan ekonomi syariah di Indonesia yang dari tahun ke tahun terus menunjukkan perkembangan. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi syariah adalah dengan berkembangnya lembaga keuangan yang berdasarkan syariah. Untuk lebih tepatnya disebut dengan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yaitu organisasi ekonomi yang operasionalnya berdasarkan syariah Islam.⁵

Salah satu tantangan yang kini masih banyak dihadapi adalah adanya pendapat yang mengatakan lembaga keuangan syariah hanya sekedar lembaga keuangan konvensional yang ditambah label syariah. Tantangan lain untuk lembaga keuangan syariah adalah bagaimana menonjolkan ciri khas lembaga keuangan syariah, yakni lembaga yang secara langsung membangun sektor riil dengan prinsip keadilan. Salah satu pilar penting dalam pengembangan bank syariah adalah prinsip-prinsip syariah (*Shariah Compliance*). Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara bank syariah dengan bank konvensional. Pengawasan syariah diperlukan untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan, yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah. Pokok-pokok hasil penelitian Bank Indonesia menyatakan bahwa nasabah yang menggunkan jasa bank syariah, sebagian memiliki kecenderungan untuk berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan atau konsistensi penerapan syariah. Kepatuhan dan kesesuaian bank syariah terhadap prinsip syariah sering dipertanyakan oleh para nasabah.

⁵A Djuzali dan Yudi Januari, 2002. *Lembaga Perekonomian Umat (Sebuah Pengantar)*. Jakarta: UII Press, Hlm. 17

Secara implisit hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah, salah satu penyebab reputasi dan kepercayaan masyarakat kepada bank syariah hal ini juga akan berdampak pada loyalitas masyarakat menggunakan jasa bank syariah. Peningkatan reputasi dan kepercayaan nasabah dapat digunakan sebagai indikator keberhasilan perkembangan bank syariah dan sekaligus prediksi keberhasilan bank syariah di masa yang akan datang dalam rangka meningkatkan *market share*.⁶

Kenyataannya pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah, di samping akan mampu mempertahankan nasabah yang ada untuk terus mengkonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan di mata nasabah terus meningkat.

Sementara itu, dalam dunia bisnis lembaga keuangan syariah kepuasan nasabah adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itu yang menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha lembaga. Nasabah yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi memilih jasa lembaga keuangan syariah yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa lembaga keuangan syariah lain (pesaing), Sehingga membuat nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih lembaga keuangan mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

⁶ Siti Resmi. 2011. *Perpajakan Bank Syariah*. Jakarta: Salemba Empat. Hlm 41

Banyak tantangan dan permasalahan yang dihadapi dalam pengembangan perbankan syariah terutama di Indonesia. Permasalahan yang muncul antara lain adalah rendahnya pengetahuan masyarakat terhadap perbankan syariah terutama yang disebabkan dominasi perbankan konvensional. Berikut ini dikemukakan beberapa kendala yang muncul sehubungan dengan pengembangan perbankan syariah:⁷

1. Pemahaman masyarakat yang belum tepat terhadap kegiatan operasional bank syariah.
2. Peraturan perbankan yang berlaku belum sepenuhnya mengakomodasi operasional bank syariah.
3. Jaringan kantor bank syariah yang belum luas.
4. Sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam bank syariah masih sedikit.

Alasan peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *shariah compliance* terhadap *market share* bank syariah di Surakarta, karena ingin mengetahui apakah aturan atau kepatuhan syariah yang membuat sepinya nasabah selama ini terutama tentang penerapan prinsip-prinsip syariah yang di terapkan pada Bank Syari'ah di Surakarta. Atas dasar pemikiran yang di uraikan di atas, maka peneliti member judul “Pengaruh *Syariah Compliance* Terhadap *Market Share* Bank Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah di Surakarta)”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, penulis membatasi masalah secara terfokus pada pengaruh *Syariah Compliance* terhadap *Market Share* Bank Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah di Surakarta). Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka terumuslah permasalahan sebagai berikut:

⁷Fahrur Ulum, 2011. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Surabaya: Putra Media Nusantara, Hlm 51

1. Apakah kepatuhan syariah yang ketat mempengaruhi jumlah nasabah Bank Syariah?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap *Market Share* Bank Syariah di Surakarta?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dalam suatu penelitian menunjukkan kualitas dan nilai penelitian tersebut. Berdasarkan atas latar belakang masalah dan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan dan manfaat sebagai berikut:

1. Tujuan
 - a. Tujuan objektif mendeskripsikan tentang kepatuhan syariah yang ketat mempengaruhi jumlah nasabah Bank Syariah serta Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi terhadap *Market Share* Bank Syariah di Surakarta.
 - b. Tujuan subjektif, menambah wawasan pengetahuan serta pemahaman penulis terhadap penerapan teori-teori yang penulis peroleh selama menempuh kuliah dalam menganalisis tentang perjanjian kerjasama dengan konsep *mudharabah*. Selain itu, untuk mengembangkan daya penalaran dan daya pikir penulis agar dapat berkembang sesuai dengan bidang penulis. Selain itu juga untuk memperoleh data yang penulis gunakan dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar kesarjanaan dalam ilmu hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Manfaat

- a. Manfaat teoritis, mengembangkan pengetahuan dibidang hukum perbankan yang disandingkan dengan hukum Islam, memberikan sumbangan referensi bagi pengembangan ilmu hukum yaitu hukum perbankan dan hukum Islam.
- b. Manfaat praktis, mengembangkan penalaran, membentuk pola pikir, dinamis sekaligus untuk mengetahui kemampuan penulis dalam menetapkan ilmu yang diperoleh. Di samping itu, memberikan sumbangan pemikiran dan wacana yang luas bagi para pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini, untuk melatih penulis dalam mengungkapkan masalah tertentu secara sistematis dan berusaha memecahkan masalah yang ada dengan metode ilmiah yang menunjang pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis dapat selama perkuliahan.

D. Kerangka Pemikiran

Secara umum, konsep dasar fungsi kepatuhan berfungsi sebagai pelaksana dan pengelola risiko kepatuhan yang berkoordinasi dengan satuan kerja dalam manajemen resiko. Fungsi kepatuhan melakukan tugas pengawasan yang bersifat preventif dan menjadi elemen penting dalam pengelolaan dan operasional bank syariah⁸, pasar modal, Asuransi Syariah, Pegadaian Syariah serta Lembaga Keuangan Syariah Non Bank (Koperasi Jasa Keuangan Syariah). Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa kebijakan,

⁸Tanya Jawab Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tanggal 12 Januari 2011 *Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum*. Lihat juga, Haniah Ilhami, *Pertanggungjawaban Dewan Pengurus Syariah Sebagai Otoritas Pengawas Kepatuhan Syariah Bagi Bank Syariah*, Jurnal Mimbar Hukum, Volume 21 Nomor 3, Oktober 2009, hlm. 477.

ketentuan, sistem dan prosedur yang dilakukan oleh perbankan Islam telah sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan Bank Indonesia, Pemerintah, Bapepam-LK, Fatwa MUI, serta penetapan hukum yang telah ditetapkan dalam standar internasional IFSB, AAOIFI, *Syariah Supervisory Board* (SSB).

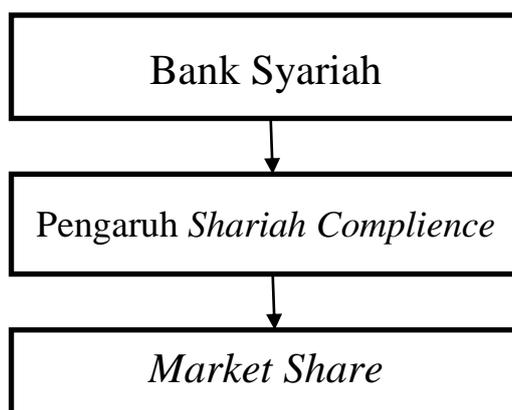
Kepatuhan syariah adalah bagian dari pelaksanaan *framework* manajemen resiko, dan mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perbankan Islam. Kepatuhan syariah (*shariah compliance*) juga memiliki standar internasional yang disusun dan ditetapkan oleh *Islamic Financial Service Board* (IFSB) dimana kepatuhan syariah merupakan bagian dari tata kelola lembaga (*corporate governance*). Kepatuhan syariah merupakan manifestasi pemenuhan seluruh prinsip syariah dalam lembaga yang memiliki wujud karakteristik, integritas dan kredibilitas di bank syariah, di mana budaya kepatuhan tersebut adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan bank syariah terhadap seluruh ketentuan Bank Indonesia.⁹

Berbagai pengaturan dalam undang-undang maupun PBI sudah ditetapkan sebagai regulasi pengembangan perbankan syariah di Indonesia, seperti Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang secara lebih tegas dan *integrative* mengatur perbankan syariah di Indonesia.¹³ Secara khusus, kerangka hukum kepatuhan syariah juga sudah ditetapkan oleh Bank Indonesia, yaitu melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum yang

⁹Bank Indonesia, *Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 Tentang Pelaksanaan Fungsi Kepatuhan Bank Umum*, Tanggal 12 Januari 2011.

ditetapkan pada tanggal 12 Januari 2011 dan berlaku sejak tanggal 1 September 2011.

Selanjutnya, untuk mengetahui pengaruh *sharia compliance* terhadap *market share* dibuatlah suatu kerangka pemikiran, maka kerangka pemikirannya dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Deskriptif yakni penelitian yang mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai *syariah compliance* dan market *Market Share* kemudian menganalisis faktor-faktor tersebut untuk dicari perannya dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (Nasabah dan Karyawan Bank Syariah di Surakarta) Untuk memperoleh data ini peneliti menggunakan kuesioner. Kuesioner

adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner yang dipakai di sini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan skala likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan lima alternatif jawaban dalam suatu daftar pertanyaan, responden diminta untuk memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal atau data-data yang berhubungan dengan tujuan penelitian.¹⁰

Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pernyataan yang relevan, realibilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai aplikasi. Penelitian ini menggunakan sejumlah *statement* dengan skala 5 yang menunjukkan setuju atau tidak setuju terhadap *statement* tersebut.

1 = Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral (Ragu-ragu)

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Skala ini mudah dipakai untuk penelitian yang terfokus pada responden dan obyek. Jadi peneliti dapat mempelajari bagaimana respon yang berbeda dari tiap–tiap responden.

¹⁰ Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. Hlm 11

2. Populasi, *Sampling* dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian.¹¹ Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah dan Karyawan Bank Syariah di Surakarta.

b. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Sampel yang baik yaitu yang bersifat representatif yang artinya terdiri dari unsur-unsur yang memiliki seluruh sifat-sifat populasi, walaupun jumlahnya jauh lebih sedikit.¹² Sampel adalah sub-set dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling*, elemen populasi dipilih atas dasar availabilitasnya (misalnya karena mereka memang dengan sukarela mau menjadi responden) atau karena pertimbangan pribadi peneliti bahwa mereka dapat mewakili populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *purposive sampling*, yang lebih mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi

¹¹Burhan, Bungin. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Hlm 99

¹²Hadari Nawawi, 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Press, Hlm 145

dalam menentukan sampel penelitian.¹³ Penelitian ini menggunakan jenis *purposive sampling*, karena memahami bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran tertentu yang mampu memberikan informasi karena mereka memang memiliki informasi seperti itu dan memenuhi kriteria yang ditentukan.¹⁴ Pemilihan metode ini karena diambil menurut pertimbangan kriteria sampel yaitu sampel mengetahui informasi tentang Bank Syariah di Surakarta.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Jumlah sampel dalam penelitian ditentukan berdasarkan rumus Slovin adalah sebagai berikut:¹⁵

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = Besaran sampel

N = Besaran populasi

E = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

¹³ Burhan, Bungin. *Op.Cit.*, Hlm 115

¹⁴ Ferdinand Augusty, 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro, Hlm 65

¹⁵ Husein Umar. 2005. *Riset SDM dalam Organisasi*. Edisi Revisi, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Pengambilan sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan rumus solvin dengan nilai kritis sebesar 10% dari total keseluruhan nasabah yang berjumlah kurang lebih 500 orang untuk mempermudah pengambilan sampel sehingga diambil 10% dari jumlah 500 adalah 50 nasabah sebagai sampel penelitian dan keseluruhan yang digunakan sebagai sampel penelitian oleh peneliti.

3. Sumber Data dan Variabel Penelitian

a. Sumber Data

Pengertian data dari sudut ilmu sitem informasi adalah fakta-fakta maupun angka-angka yang secara relatif tidak berarti bagi pemakai. Terdapat dua jenis sumber data dalam penelitian, yaitu:

- 1) Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.
- 2) Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder digunakan oleh peneliti untuk diproses lebih lanjut

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dari penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden, meliputi: identitas dan tanggapan responden.

b. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Variabel penelitian meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.¹⁶ Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Variabel Terikat Y (dependen), variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah.
- 2) Variabel Bebas X (independen), variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepatuhan Syariah (X).

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data. Tehnik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Dokumentasi

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen baik tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumentasi diperlukan untuk mencari data tentang: data jumlah karyawan dari segi pendidikan dan jumlah nasabah.

b. Angket

Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket untuk mencari data langsung dari nasabah atau anggota yang diambil sebagai sampel. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer faktor-faktor

¹⁶Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 2001. *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, Hlm 118

yang mempengaruhi kepuasan nasabah atau anggota bank syariah di Surakarta.

5. Teknik Analisis Data

a. Analisis Kuantitatif

1) Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan alat pengukuran konstruk atau variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang, terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program komputer yaitu SPSS versi 16 dengan menggunakan model *Alpha*. Dalam pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6.

2) Uji Validitas

Validitas yang digunakan pada penelitian ini penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur. Biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor

total. Dalam melakukan pengujian validitas, digunakan alat ukur berupa program komputer yaitu SPSS versi 16, dan jika suatu alat ukur mempunyai korelasi yang signifikan antara skor item terhadap skor totalnya maka dikatakan alat skor tersebut adalah valid.

b. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, penerapan prinsip-prinsip syariah terhadap kepuasan nasabah dan dalam pengujian ini menggunakan uji F dan uji t.

- 1) Uji F dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Uji ini dilakukan dengan syarat:
 - a) Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan ditolak H_a , artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
 - b) Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Uji t digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan syarat:
 - a) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan ditolak H_a , artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen;

- b) Bila t hitung $>$ t tabel, maka H_0 ditolak dan menerima H_a artinya bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

F. Sistematika Skripsi

Skripsi ini terurai dalam beberapa bagian yaitu:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika skripsi.

Bab II Tinjauan Pustaka, terdiri dari pembahasan Tinjauan Pustaka penelitian tersebut.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi tentang pembahasan dari peneliti dan penyajian data.

Bab IV Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan di sini merupakan kesimpulan atas penyusunan skripsi terutama pada Bab III yang mana menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan, saran di sini merupakan saran dari penulis untuk pihak Bank Syariah di Surakarta untuk kemajuan perusahaan ke depannya.