

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka simpulan penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat kepercayaan, reputasi dan penerapan *sharia corporate governance* di BJB Syariah KCP Cimahi adalah tinggi karena nasabah menilai BJB Syariah telah menerapkan *sharia corporate governance* dengan baik, mampu menyediakan, melayani, mengamankan transaksi nasabah dengan baik, dan nasabah memperoleh jaminan kepuasan yang saling menguntungkan baik untuk pihak bank maupun nasabah, dan bank memiliki integritas yang baik serta memiliki kompetensi, keunggulan dan pengalaman yang baik jika dibandingkan dengan bank syariah lainnya.
2. Penerapan *sharia corporate governance* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BJB Syariah KCP Cimahi hal ini dikarenakan nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keyakinan bank syariah terhadap ketaatan bank syariah pada prinsip – prinsip syariah dalam menjalankan usahanya.
3. Reputasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah BJB syariah KCP Cimahi hal ini dikarenakan reputasi menjadi tolak ukur nasabah apakah bank syariah layak untuk dijadikan mitra dalam jangka panjang atau tidak.
4. Penerapan *Sharia Corporate Governance* (SCG) dan reputasi berpengaruh signifikan dan secara bersamaan terhadap kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin patuh bank syariah terhadap SCG dan semakin tinggi reputasi bank syariah maka kepercayaan nasabah terhadap bank syariah juga meningkat. Meningkatnya kepercayaan nasabah terhadap bank syariah dalam jangka panjang akan meningkatkan loyalitas nasabah dan meningkatkan *market share* bank syariah.

#### 5.2 Implikasi dan Rekomendasi

Implikasi hasil penelitian ini adalah bahwa dengan menerapkan *sharia corporate governance* dengan baik dan meningkatkan reputasi perusahaan maka

akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah. Jika bank syariah sudah menerapkan *sharia corporate governance* dan bank syariah dapat meningkatkan reputasi nya di mata masyarakat maka akan berdampak pada besarnya kemungkinan masyarakat menjadikan bank syariah sebagai lembaga yang dipercaya masyarakat untuk menyimpan, menginvestasikan dan meminta pembiayaan pada bank syariah dari pada ke bank konvensional yang pada akhirnya dapat meningkatkan *market share* bank syariah.

Adapun rekomendasi yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian diantaranya yaitu:

1. Berdasarkan tanggapan responden akan penerapan *sharia corporate governance* di bank syariah masih ada beberapa responden yang menilai bahwa :
  - a. BJB Syariah masih bersikap subjektif dalam pengambilan keputusan, saran penulis untuk BJB Syariah adalah baiknya setiap keputusan yang diambil oleh BJB Syariah bersifat objektif bahkan akan lebih baik lagi jika di setiap keputusan yang diambil menggunakan prinsip yang diajarkan oleh Islam yaitu musyawarah untuk mufakat karena dalam Islam keputusan yang benar berpijak pada konsep kebajikan yang universal, yaitu harus adil.
  - b. BJB Syariah masih lalai dalam hal pemberian layanan pada nasabah dan memperlakukan nasabah secara berbeda-beda, saran penulis adalah sebaiknya BJB Syariah mengoptimalkan lagi kualitas dan kuantitas pelayanan nasabah agar nasabah mendapatkan kepuasan yang maksimum.
  - c. Masih ada praktik riba, *gharar* dan *maisyir* dalam transaksi di BJB Syariah dan menjalankan bisnis dengan bebas dan tidak memperhatikan hala / haramnya. Saran penulis adalah sebaiknya BJB Syariah lebih terbuka lagi akan laporan keuangan, produk dan jenis transaksi yang ada agar tidak menimbulkan perspektif yang seperti disebutkan di awal bahwa Masih ada praktik riba, *gharar* dan *maisyir* dalam transaksi di BJB Syariah.
2. Berdasarkan tanggapan responden akan reputasi bank syariah masih ada beberapa responden yang menilai bahwa :
  - a. Karyawan BJB Syariah masih belum melakukan tugas sesuai dengan bidang, tanggungjawab dan praturan perusahaannya. Saran penulis adalah karyawan sebaiknya melakukan pelatihan untuk mengoptimalkan pelayanan agar saat melayani nasabah tidak ada nasabah yang merasa karyawan tidak menguasai bidangnya, dan

perusahaan mendisiplinkan para karyawan dengan membuat Standar Operasional Perusahaan (SOP) agar karyawan bisa bertanggungjawab dengan tugas yang diberikan.

- b. BJB Syariah memberikan biaya administrasi yang lebih tinggi dibandingkan dengan Bank Syariah lainnya, saran penulis adalah sebaiknya BJB Syariah meminimalisir lagi biaya administrasi yang ada agar nasabah tidak berpindah ke bank syariah lain hanya karena biaya administrasi yang lebih tinggi.
  - c. BJB Syariah belum mampu memenuhi permintaan pelanggannya secara tepat, baik dalam jumlah, jenis produk dan waktu. Saran penulis adalah sebaiknya BJB Syariah lebih memaksimalkan lagi pelayanannya terhadap nasabah.
  - d. BJB Syariah tidak pernah memperkenalkan dan belum mampu memperkenalkan produk barunya ke masyarakat, maka saran penulis adalah sebaiknya setiap ada produk baru tim *marketing* langsung mensosialisasikan kepada masyarakat dan agar informasi lebih cepat tersampaikan sebaiknya pihak BJB Syariah memanfaatkan teknologi media sosial karena media sosial akhir akhir ini sedang sangat digandrungi masyarakat.
3. Berdasarkan tanggapan responden akan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah masih ada beberapa responden yang menilai bahwa :
- a. BJB Syariah hanya mementingkan keuntungan saja. Saran penulis adalah sebaiknya pihak BJB Syariah tidak hanya mementingkan keuntungan juga namun memperhatikan kepuasan nasabah juga karena jika nasabah puas akan pelayanannya maka nasabah akan percaya dan akan loyal terhadap BJB Syariah.
  - b. BJB Syariah dinilai memberikan informasi produk dan laporan keuangan tidak sesuai dengan fakta, saran dari penulis adalah agar BJB Syariah lebih transparan lagi perihal kejelasan produk dan laporan keuangan agar nasabah bisa lebih percaya lagi terhadap BJB Syariah dan bisa menjadi nasabah yang loyal

Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap penerapan *sharia corporate governance* dan reputasi bank syariah cukup baik responden menyatakan

Evita Nurul Rusady, 2019

**PENGARUH SHARIAH CORPORATE GOVERNANCE DAN REPUTASI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BANK SYARIAH**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

bahwa bank syariah telah menerapkan *sharia corporate governance* dan memiliki reputasi yang sangat baik maka dari itu penulis meyarankan agar bank syariah konsisten menjaga performanya baik dalam segi pelayanan maupun produk nya agar para nasabah tetap percaya kepada bank syariah dan menciptakan hubungan jangka panjang yang kelak akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank syariah dan pada akhirnya dapat meningkatkan *market share* bank syariah