

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank sebagai lembaga keuangan yang berperan penting dalam menjalankan sebuah kegiatan perekonomian suatu negara yang perkembangannya saat ini semakin kompleks (Sunardi, 2017). Peran sektor perbankan Indonesia kini tidak dapat diragukan lagi. Selain sebagai penggerak moneter di Indonesia, peran sektor perbankan juga benar-benar sangat diperlukan dalam membangkitkan kembali kegiatan ekonomi. Peran itu akan sangat ditentukan oleh strategi pembangunan yang ditetapkan oleh kekuatan politik baru, di samping kepentingan komersial dari kekuatan investor asing yang tidak dapat diabaikan (Sapariyah *et al.*, 2017).

Indonesia sebagai salah satu negara yang menganut dual banking system selain mengakui adanya bank konvensional, pemerintah juga mengakui keberadaan perbankan syariah yang menjalankan sistem operasionalnya dengan nilai-nilai Islam. Perbankan syariah yang dalam istilah internasional disebut *Islamic Banking* atau disebut juga *interest-free banking*. Istilah *Islamic* tentu tidak lepas dari asal-usul sistem perbankan syariah itu sendiri. Bank syariah pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respon dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan

sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah islam, utamanya adalah berkaitan dengan perkara praktik MAGHRIB (maisir, gharar, riba dan bathil) (Muhammad, 2005:13).

Kehadiran bank syariah di tengah-tengah bank konvensional di Indonesia dilakukan untuk mengantisipasi tantangan sistem keuangan yang lebih maju dan kompleks serta untuk mempersiapkan infrastruktur dalam memasuki era globalisasi ini. Jadi, mengadopsi perbankan syariah tidak hanya menawarkan sistem perbankan alternatif bagi muslim di Indonesia, yang hanya membutuhkan atau ingin menerima layanan perbankan tanpa harus melanggar prinsip syariah islam saja, melainkan lebih pada faktor keunggulan atau manfaat yang lebih besar dari pada industri perbankan konvensional di jembatan ekonomis (Sapariyah *et al.*, 2017).

Keunggulan bank syariah sangat terlihat nyata ketika Indonesia sedang terkena dampak dari krisis ekonomi global pada tahun 2008. Ketika terjadi krisis ekonomi global 2008 banyak lembaga keuangan yang jatuh bertumbangan, termasuk bank konvensional dan lembaga keuangan besar seperti Lehman Brothers yang sudah ratusan tahun berdiri. Namun keberadaan bank syariah ternyata dapat bertahan pada saat itu dan bahkan dapat terus tumbuh berkembang ditengah-tengah terpaan krisis ekonomi global ([www.finance.detik.com](http://www.finance.detik.com), diakses pada tanggal 20 April 2018, pukul 12:03).

Berkembangnya bank syariah tidak terlepas dari banyaknya perhatian publik yang tertuju ke bank syariah pada saat itu. Perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang kebal dan tahan banting terhadap krisis menjadi salah

satu faktor masyarakat memilih bank syariah sebagai lembaga keuangannya. Dukungan pemerintah pun makin terlihat nyata mengokohkan eksistensi perbankan syariah, terutama dengan diterbitkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. (Bakri, 2018, Meningkatkan Daya Saing Bank Syariah, <http://aceh.tribunnews.com> , diakses pada 2 April 2018, pukul 06:10).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan,Perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia secara umum hingga Februari 2017 terus mengalami peningkatan, seperti perbankan syariah misalnya. Perbankan syariah yang mulai ada di Indonesia sejak tahun 1991 (yaitu bank muamalat sebagai pionirnya) telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Saat ini perbankan syariah berhasil menyumbangkan kontribusi sebesar 40% (persen) dengan total aset senilai Rp 355,88 Triliun akan tetapi masih dengan pangsa pasar yang masih kecil yakni baru skitar 3,5% sehingga masih sangat perlu adanya perhatian khusus oleh masyarakat dalam mengembangkan sinerginya.

Dewasa ini perkembangan perbankan syariah terlihat sangat pesat perkembangannya di Indonesia, baik yang bersifat umum syariah maupun yang berbentuk unit usaha syariah. Hal ini dibuktikan dari hasil data perkembangan perbankan syariah yang telah diterbitkan di laman resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Berikut ini adalah data perkembangan perbankan syariah yang beroperasi di Indonesia dari tahun 2009 sampai dengan januari 2018, baik yang berbentuk

bank umum syariah maupun yang berbentuk unit usaha syariah :

**Tabel I.1 Perkembangan Perbankan Syariah**

<b>Periode</b>	<b>Jumlah BUS</b>	<b>Jumlah UUS</b>
Jan 2009	6	25
Jan 2010	11	23
Jan 2011	11	24
Jan 2012	11	24
Jan 2013	11	23
Jul 2014	12	22
Jan 2015	12	22
Jan 2016	12	22
Jan 2017	13	21
Jan 2018	13	21

Sumber : Diolah Penulis dari Statistik Perbankan Syariah ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), 2018)

Berkembangnya perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari hasil kinerjanya. Kualitas kinerja bank syariah merupakan suatu permasalahan yang penting dan perlu diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Hameed (2004) dalam Meilani(2015) peran dan tanggungjawab institusi keuangan islam tidak hanya terbatas pada kebutuhan keuangan bagi berbagai pihak yang berkepentingan saja, melainkan yang terpenting adalah memastikan seluruh kegiatan bisnisnya dan langkah-langkah yang digunakan sejalan dengan prinsip-prinsip syariah.

Dikutip dari laman Komunitas Muslim Indonesia Disendai, menyatakan bahwa dalam operasionalnya sehari-hari industri perbankan syariah dan institusi-institusi yang berada didalamnya belum benar-benar menerapkan kaidah syariah dan aturan-aturan islam 100% (persen). Institusi dengan label syariah masih banyak ditemukan melakukan praktek-praktek non-syariah dalam aktivitasnya. Hal ini dikuatkan oleh survey Sheikh Muhammad Taqi Usmani, Anggota *the Accounting and Auditing Organization for Islamic Finance Institutions* (AAOIFI)

yang merupakan pencetus standard syariah bagi seluruh institusi financial syariah di dunia menyatakan bahwa 85% sukuk (surat utang syariah) yang diperdagangkan di seluruh dunia tidak sesuai dengan kaidah islam, yang berarti tidak syar'i (<http://kmi-s.ppisendai.org>) diakses pada tanggal 2 April 2018, pukul 10:29).

Baik buruknya kinerja bank syariah tentu membawa pengaruh terhadap kepercayaan *stakeholder*. Kepercayaan dari para *stakeholder* menjadi salah satu tantangan yang dihadapi bank syariah untuk terus tumbuh dan berkembang serta dapat berkelanjutan (*sustainable*) proses operasionalnya. *Stakeholder* yang dimaksud dalam hal ini adalah seluruh *stakeholder*, baik yang merasakan dampaknya secara langsung (dewan komisaris, dewan direksi, karyawan) maupun yang tidak merasakan dampaknya secara langsung (investor, pemerintah dan masyarakat) (Listiani *et al.*, 2016).

Perhatian mengenai kinerja perbankan syariah di Indonesia kini tertuju kepada kasus Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia sebagai pionir bank syariah di Indonesia kini sedang dalam isu yang sangat mengkhawatirkan. Hal ini mencuri perhatian banyak pihak termasuk perhatian DPR RI, OJK, BI serta Menteri Keuangan RI. Permasalahan Bank Muamalat terletak pada kondisi kesehatan bank yang sangat memprihatinkan. Rasio kecukupan modal (CAR) bank muamalat saat ini terletak pada level 13,62% (persen), Hal ini menunjukkan bahwa nilai CAR Bank Muamalat masih berada dibawah rata-rata CAR bank syariah pada BUKU 3 yang berada pada level 14,24% (persen) (<https://ekonomi.kompas.com>, diakses pada tanggal 20 April

2018, pukul 12:03). *Capital Adequacy Ratio (CAR)* merepresentasikan rasio solvabilitas dari sebuah perusahaan (Sapariyah *et al.*, 2017). CAR merepresentasikan tingkat kesehatan suatu bank yang juga mencerminkan kualitas dari kinerja bank itu sendiri, semakin sehat suatu bank maka semakin bagus pula kualitas kerjanya.

Kinerja suatu bank dapat dinilai dari beberapa indikator, salah satunya yang dijadikan dasar penilaian yaitu laporan keuangan bank yang bersangkutan. Beberapa peneliti terdahulu seperti Libyanita dan Waidahwati (2016), Holili (2017), Fadri (2016) dan Dewanata *et al.* (2016) telah mengukur kinerja bank syariah dengan menggunakan alat ukur rasio profitabilitas yaitu Return of Asset (ROA). Penelitian ini merujuk kepada penelitian Widiastuti dan Mulyaning (2017) yang mengukur kinerja bank syariah menggunakan indek kinerja bank syariah yang dikembangkan oleh Hameed *et al.* Hameed *et al.* (2004) dalam Meilani (2015) telah mengembangkan sebuah alternatif pengukuran kinerja untuk perbankan syariah, yaitu sebuah alternatif baru pengukuran kinerja untuk membantu *stakeholder* dalam mengevaluasi kesesuaian kinerja bank syariah dengan prinsip-prinsip syariah yang disebut dengan *Islamic indices*.

Dalam penelitian ini, peneliti menguji faktor-faktor yang diduga dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja bank syariah di Indonesia, yaitu *Good Governance Business Syariah (GGBS)* dan *Intellectual Capital*. Krisis keuangan global telah meningkatkan minat dalam hubungannya antara kinerja bank dengan tata kelola (*governance*) (Aebi *et al.*, 2012; Pathan and Faff, 2013, dalam Mollah and Mahbub, 2015). Semakin maraknya bisnis berbasis syariah di Indonesia

dengan berkembangnya suatu produk atau layanan menimbulkan banyak problematika dalam beberapa hal. Semakin kompleksnya permasalahan perbankan syariah di Indonesia maka meningkatkan kebutuhan akan tata kelola perusahaan yang lebih baik (*Good Corporate Governance*).

Tentu saja dalam menerapkan *Good Corporate Governance*(GCG)dalam bisnis syariah berbeda dengan penerapan GCG yang terdapat di bisnis konvensional. Seperti halnya yang disampaikan oleh Algoud dan Lewis (2001) dalam Widiastuti dan Mulyaning (2017) bahwa permasalahan *governance* dalam perbankan syariah ternyata sangat berbeda dengan bank konvensional. Dalam penerapan *governance*, selain harus memenuhi syarat transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, professional dan kewajaran, bisnis syariah juga harus memenuhi prinsip-prinsip syariah sesuai kaidah-kaidah islam yang terdapat dalam Alqur'an dan Hadits yang menjadi pedoman bagi umat muslim.

Pada dasarnya konsep operasional yang dijalankan oleh bank syariah dan bank konvensional itu sama yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat, akan tetapi yang menjadi pembedanya adalah pada bank syariah menerapkan kepatuhan keuangan syariah (*syariah compliance*) dan memiliki Dewan Pengawas syariah (DPS/SSB) serta adanya Dewan Syariah Nasional sebagai pengawas produk lembaga keuangan syariah, hal ini merupakan suatu ciri khas dari sistem tata kelola dari bank syariah (<https://www.dakwatuna.com>, diakses pada tanggal 2 April 2018, pukul 06:00).

Mengacu terlaksananya *syariah compliance* bank syariah dengan kesesuaian prinsip-prinsip syariah menjadi hal yang kerap kali dipertanyakan oleh para

nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini masih kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah dan menjadi salah satu penyebab reputasi dan turunnya kepercayaan masyarakat yang berdampak pada loyalitas masyarakat menggunakan jasa bank syariah (Wardayanti, 2011 dalam Nisa, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan Bank Indonesia menyatakan bahwa sebagian masyarakat yang telah menggunakan jasa bank syariah cenderung akan memilih berhenti jika bank tidak konsisten dalam penerapan prinsip syariah.

Fenomena mengenai penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) oleh perbankan di Indonesia terlihat mencolok ketika terjadi kasus yang dialami oleh empat bank di Indonesia. Dilansir dari [www.hukumonline.com](http://www.hukumonline.com) pada tanggal 28 Desember 2015 mengabarkan bahwa Bank Indonesia (BI) telah memberikan sanksi kepada empat bank (Senin, 24 Juni 2015). Keempat bank tersebut adalah PT Bank Mega Tbk, PT Bank Panin Tbk, PT Bank Jabar Banten Tbk dan PT Bank Mestika Dharma. Menurut Deputi Gubernur BI Halim Alamsyah pemberian sanksi berupa pembatasan operasional diterapkan berbeda antara satu bank dengan bank lainnya. Bahkan, dari keempat bank tersebut terdapat bank yang masih dilarang melakukan ekspansi perbankan oleh BI. Menurutnya, permasalahan yang terjadi di empat bank tersebut masuk kategori sebagai risiko operasional. Bahkan dari keempat bank tersebut terdapat permasalahan yang bergulir ke ranah hukum.

Kasus dari keempat bank tersebut dilaporkan oleh BI dengan rincian sebagai berikut: pada nasabah Bank Mega mengalami kerugian sebesar Rp191 miliar. Selanjutnya pada nasabah Bank BJB terdapat tiga kasus yaitu mengenai dana



Koperasi Bina Usaha sebesar Rp38 miliar. Lalu terkait pembangunan Tower BJB di wilayah Jakarta sebesar Rp 540 miliar, dan terkait kredit di Surabaya. Pada Bank Panin permasalahan yang terjadi yaitu kurang efektifnya manajemen saham pada perusahaan sehingga pemegang saham pengendali tidak bisa berjalan dengan baik. Selain itu juga Bank Panin melakukan PHK terhadap pegawainya. Terakhir pada Bank Mestika Dharma mengenai agunan seorang nasabah yang bernama Krisyanto sebesar Rp1,2 miliar. Menurut Halim kasus-kasus diatas terjadi karena keempat bank tersebut tidak menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) dengan baik sesuai dengan standard-standar yang telah ditetapkan oleh BI.

Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG) telah menyusun sebuah standar pedoman bisnis syariah guna membantu mempermudah pemahaman para praktisi bisnis syariah dalam menjalankan usahanya agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang disebut dengan Pedoman Umum *Good Governance Business Syariah* (GGBS), yang dalam pelaksanaannya telah dikuatkan oleh peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia yaitu No. 11/33/PBI/2009 mengenai pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah serta himbauan dengan keluarnya Surat Edaran BI No. 12/13/DPbs kepada semua pihak BUS dan UUS pada tanggal 30 April 2010.

Banyak pendapat menyatakan bahwa penerapan *Good Governance Business Syariah* (GGBS) di bank syariah merupakan suatu cara untuk meningkatkan dinamika ekonomi dan karenanya meningkatkan kinerja ekonomi bank syariah secara keseluruhan. Ide penerapan GGBS ini merupakan pangkal tolak bagi

perubahan budaya kerja pada bank syariah. Dengan penerapan *Good Governance Business Syariah (GGBS)*, diharapkan bank syariah dapat berjalan sesuai dengan kaidah praktik yang sehat disegala bidang (Meilani, 2015).

Selain tata kelola yang baik, modal intelektual (*intellectual capital*) juga dapat menunjang kinerja perbankan syariah. Ekonomi global ditandai dengan munculnya industri baru yang berbasis pengetahuan (*knowledge based industries*) telah melengapi industri berbasis sumber daya fisik yang sebelumnya mendominasi (Widiyaningrum, 2004 dalam Pramitasari 2016). Seiring dengan perubahan ekonomi yang memiliki karakteristik ekonomi yang berbasis ilmu pengetahuan dengan penerapan *knowledge based industries*, maka kemakmuran suatu perusahaan akan bergantung pada suatu penciptaan transformasi dan kapitalisasi dari pengetahuan yang dimiliki (Windy, 2016).

Semakin pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong *intellectual capital* untuk semakin meningkat. penciptaan nilai yang tidak berwujud (*intangibile value creation*) harus mendapatkan perhatian yang cukup karena hal ini memiliki dampak yang sangat besar terhadap kinerja perusahaan (Ulum, 2007 dalam Harianto dan Muchamad, 2013). Perusahaan yang memiliki tingkat modal intelektual yang tinggi cenderung akan memiliki kemampuan yang kompetitif serta akan meningkatkan kinerja perusahaan (Alcaniz *et al.*, 2015). Sebagai bagian dalam dunia bisnis modern, *intellectual capital* juga akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi bank syariah. Namun demikian, masih sedikitnya penelitian di Indonesia yang meneliti pengaruh *intellectual capital* terhadap kinerja bank syariah (Pramitasari, 2016).

*Intellectual Capital* di Indonesia mulai berkembang setelah munculnya Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 19 tentang aktiva tidak berwujud. Menurut PSAK No. 19, aktiva tidak berwujud didefinisikan sebagai aktiva non moneter yang dapat diidentifikasi dan tidak mempunyai wujud fisik serta dimiliki untuk digunakan dalam menghasilkan atau menyerahkan barang atau jasa, disewakan kepada pihak lainnya, atau untuk tujuan administratif (Ikatan Akuntan Indonesia, 2012). Adapun 3 elemen utama dalam *intellectual capital* yakni *Human Capital* (VAHU), *Structural Capital* atau *Organization Capital* (STVA) dan *Relational Capital* atau *Customer Capital* (VACA) (Ulum, 2013).

Dalam *intellectual capital*, khususnya dalam hal *human capital*, manusia memiliki pengetahuan (*knowledge*), *skill*, *religiosity* atau *personality* yang berbeda-beda. Walaupun gaji atau kompensasinya katakanlah sama, namun hal-hal intrinsik tadi tentu saja akan sangat bernilai dan membuat satu manusia berbeda dengan manusia lainnya. Dalam hal manusia berkerja dalam sebuah entitas, maka akan membuat suatu entitas memiliki nilai yang berbeda dengan entitas lainnya. Namun nilai-nilai intrinsik diatas tidak dapat dikuantifikasi, semuanya akan tercerminkan dalam laporan keuangan perusahaan melalui hasil pendapatan (misalnya, pendapatan penjualan barang yang tinggi karena *Sales Promotion Girl* nya yang cantik) atau dari beban (misalnya, beban pajak turun karena akuntannya memiliki *knowledge* dan *skill* dalam *financing*) dan elemen-elemen lain dalam laporan keuangan (Hartati, 2014).

Dari sisi akuntansi, sejumlah penelitian terdahulu telah melakukan penelitian di berbagai negara untuk mengkaji bagaimana metode untuk mengidentifikasi, mengukur, melaporkan dan menyajikannya nilai *intellectual capital* dalam laporan keuangan perusahaan (Ulum, 2009). Seperti yang dilakukan oleh Belkaoui (2003), Firer dan Williams (2003) yang telah melakukan penelitian mengenai *intellectual capital* pada perusahaan multinasional di USA, menyatakan bahwa praktik akuntansi konservatisme menekankan bahwa investasi perusahaan dalam *intellectual capital* yang disajikan dalam laporan keuangan dihasilkan dari peningkatan selisih antara nilai pasar dan nilai buku. Apabila pasarnya efisien, maka investor akan memberikan nilai tinggi terhadap perusahaan yang memiliki nilai *intellectual capital* lebih besar (Ulum, 2009). Dari hasil riset yang dilakukan diberbagai negara dapat terlihat jelas bahwa *intellectual capital* memiliki peranan yang penting dalam perusahaan, namun untuk perusahaan di Indonesia sendiri masih banyak yang belum menyadari akan betapa pentingnya *intellectual capital* ini dalam menjalankan bisnisnya (Hartati, 2014).

Ulum (2013) telah megembangkan suatu model pengukuran kinerja *intellectual capital* untuk perbankan syariah di Indonesia dengan memodifikasi model pengukuran Pulic (1999) yang disebut dengan model VAIC (*value added intellectual capital*). Model yang dihasilkan oleh Ulum (2013) tidak jauh berbeda dengan model Pulic, yang membedakan terletak pada pengukuran VA yang tidak mengukur dari total pendapatannya melainkan dari aktivitas-aktivitas syariahnya.

Beberapa penelitian terdahulu seperti Harianto dan Muchammad (2013), Pramitasari (2016) dan Fadri (2016) meneliti pengaruh *intellectual capital* terhadap kinerja bank syariah di Indonesia menunjukkan hasil yang konsisten bahwa *intellectual capital* berpengaruh terhadap kinerja bank syariah. Namun Puspitosari (2016) secara parsial meneliti komponen-komponen *intellectual capital* terhadap kinerja bank syariah dengan indek *islamicity financial performance index* menunjukkan hasil yang bervariasi.

Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah peneliti memodifikasi penelitian dari dua penelitian yang secara terpisah meneliti pengaruh variabel *good governance business syariah* dan variabel *intellectual capital* terhadap kinerja bank syariah.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang sudah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk mengambil tema penelitian kinerja bank syariah dengan hubungannya penerapan *Good Governance Business Syariah* dan *Intellectual Capital* dengan judul “**Pengaruh Penerapan *Good Governance Business Syariah (GGBS)* dan *Intellectual Capital* Terhadap Kinerja Bank Syariah di Indonesia dengan Pendekatan *Islamicity Financial Performance Index*”.**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat ditetapkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah penerapan *Good Governance Business Syariah (GGBS)* berpengaruh positif terhadap kinerja bank syariah di Indonesia?

2. Apakah *intellectual capital* berpengaruh positif terhadap kinerja bank syariah di Indonesia?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah penerapan *Good Governance Business Syariah (GGBS)* dapat berpengaruh positif terhadap kinerja bank syariah di Indonesia.
2. Untuk mengetahui apakah *intellectual capital* dapat berpengaruh positif terhadap kinerja bank syariah di Indonesia.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Dengan adanya Penelitian ini diharapkan mampu menambahkan khasanah ilmu dalam bidang ekonomi khususnya bagi perbankan syariah dalam hal penerapan tata kelola bisnis syariah (GGBS), *intellectual* dan pengaruhnya terhadap kinerja bank syariah serta dapat menjadi referensi atau sebagai pembanding dalam pengukuran kinerja bank syariah dengan *Islamicity Financial Performance Index* bagi peneliti selanjutnya.

2. Secara Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan secara praktis untuk menjadi referensi atau sebagai bahan evaluasi bagi bank syariah di Indonesia dalam melakukan pengukuran kinerja yang tidak

sebatas pada rasio profitabilitas, solvabilitas dan likuiditas, tetapi juga kinerja dengan perspektif *islamicity financial performance index* yang erat kaitannya juga dengan nilai-nilai sosial dan syariah dan dapat menjadi referensi dalam memilih lembaga keuangan syariah sebagai alternatif penyedia jasa keuangan bagi masyarakat.