

**ANALISIS RASIO SEBAGAI PENGUKUR
KINERJA SOSIAL DI BANK
MUAMALAT INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Akuntansi



Oleh :

MUHAMMAD TRI SUTRISNO
(NIM : 2008310491)

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2012**

**ANALISIS RASIO SEBAGAI PENGUKUR
KINERJA SOSIAL DI BANK
MUAMALAT INDONESIA**

Diajukan oleh :

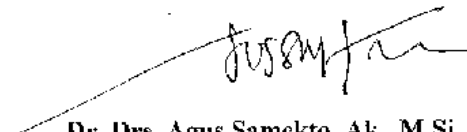
MUHAMMAD TRI SUTRISNO

NIM : 2008310491

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 30 Januari 2012



Dr. Drs. Agus Samekto, Ak., M.Si

SKRIPSI

ANALISIS RASIO SEBAGAI PENGUKUR KINERJA SOSIAL DI BANK MUAMALAT INDONESIA

Disusun oleh

MUHAMMAD TRI SUTRISNO

NIM : 2008310491

Dipertahankan di depan Tim Penguji
Dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 10 Februari 2012

Tim Penguji

Ketua : **Dra. Nur Suci I. Mei Murni, Ak., M.M.**


Sekretaris : **Dr. Agus Samekto, Ak., M.Si.**


Anggota : **Prof.Dr.Drs. R. Wilopo , Ak., M.Si.**


PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Tri Sutrisno
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 05 Nopember 1989
N.I.M : 2008310491
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Akuntansi Keuangan
Judul : Analisis Rasio Sebagai Pengukur Kinerja Sosial di
Bank Muamalat Indonesia

Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi S1 Akuntansi

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

Tanggal :



(Supriyati, SE., M.Si., Ak.)



(Dr. Drs. Agus Samekto, Ak., M.Si.)

MOTTO

Janganlah engkau sesali apa yang telah engkau putuskan. Meski yang telah kita putuskan mengalami suatu kegagalan.

Karena sesungguhnya kegagalan adalah awal dari keberhasilan seseorang.

Jadi, janganlah engkau menyerah sebelum mendapatkan yang kita harapkan.

Karna, harapan adalah tujuan kita hidup untuk hidup di dunia ini.

KATA PENGANTAR

segala puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS RASIO UNTUK MENGETAHUI KINERJA SOSIAL DI BANK MUAMALAT INDONESIA”**.

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah selain untuk menambah wawasan tentang ilmu yang penulis tempuh, juga untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata 1 (S1) STIE PERBANAS Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Sehingga penulis berharap adanya saran dan masukan, yang akan sangat berarti bagi perbaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih perlu disampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam bentuk bimbingan, arahan, informasi, dan dorongan semangat sehingga skripsi ini dapat tersusun, antara lain kepada :

1. Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi, MM, selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Ibu Supriyati, S.E., M.Si., Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Dr. Drs. Agus Samekto, Ak.,M.Si. selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan membimbing penulis dengan baik.
4. Bapak Prof. Dr. Drs. R. Wilopo, Ak.,M.Si dan Ibu Dra. Nur Suci I. Mei Murni, Ak., M.M. selaku Dosen Penguji Proposal Skripsi dan Skripsi.
5. Ibu Laila Saleh, S.Psi., M.MT selaku Dosen Wali.

6. Bapak dan Ibu Dosen STIE Perbanas yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama proses pembelajaran.
7. Seluruh Staf Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya yang membantu terselesainya penulisan ini.
8. Seluruh civitas akademik STIE Perbanas Surabaya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Surabaya, ... Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK/RINGKASAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Perspektif Agency Theory Tentang Stakeholder Bank Syariah	9
2.2.2 Pengertian Bank	10
2.2.3 Fungsi dan Sistem Operasional Bank Syariah	13
2.2.4 Produk dan Kegiatan Usaha Perbankan Syariah	14
2.2.5 Kinerja Sosial Bank Syariah	17
2.2.5.1 Pengertian Analisis Rasio	20

2.2.5.2	Tujuan Analisis Laporan Keuangan	20
2.2.5.3	Pemakai Laporan Keuangan Syariah	21
2.2.5.4	Analisis Rasio Keuangan	24
2.2.5.5	Rasio Kinerja Sosial Bank Syariah	24
2.2.5.6	Penilaian Kinerja Sosial Bank Syariah	43
2.3	Kerangka Pemikiran Skripsi	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		46
3.1	Rancangan Penelitian	46
3.2	Batasan Penelitian	46
3.3	Identifikasi Variabel	47
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	47
3.5	Data dan Metode Pengumpulan Data	55
3.6	Teknik Analisis Data	55
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA		58
4.1	Gambaran Subyek Penelitian	58
4.1.1	Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia	58
4.1.2	Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	59
4.1.2.1	Visi Bank Muamalat Indonesia	59
4.1.2.2	Misi Bank Muamalat Indonesia	60
4.2	Analisis Data	60
4.2.1	Hasil Analisis Kinerja Sosial Bank Muamalat Indonesia	60
4.2.1.1	Kontribusi Pembangunan Ekonomi (KPE)..	60
4.2.1.2	Kontribusi Kepada Masyarakat (KKM).....	64
4.2.1.3	Kontribusi Untuk Stakeholder (KUS).....	71
4.2.1.4	Peningkatan Kapasitas SDI dan Riset (PKSR).....	80

4.2.1.5 Kontribusi Distribusi Pembangunan Ekonomi (DPE).....	83
4.2.1.6 Tingkat Kinerja Sosial Bank Muamalat Indonesia	89
BAB V PENUTUP	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Keterbatasan Penelitian	95
5.3 Saran	95
DAFTAR RUJUKAN	97
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Bobot Penilaian Komponen Kinerja Sosial	43
Tabel 2.2 : Predikat Kinerja Sosial Bank Syariah	44
Tabel 4.1 : Rasio Intensitas Pembiayaan <i>Profit Sharing</i> (MMR) Bank Muamalat Indonesia	61
Tabel 4.2 : Rasio Intensitas Fungsi <i>Agency</i> (AR) Bank Muamalat Indonesia	63
Tabel 4.3 : Rasio Pembiayaan Qardh (QR) Bank Muamalat Indonesia	65
Tabel 4.4 : Rasio Kinerja Zakat (ZR) Bank Muamalat Indonesia	66
Tabel 4.5 : Rasio Pelaksanaan Fungsi Sosial (RFS) Bank Muamalat Indonesia.....	68
Tabel 4.6 : Rasio Pelaksanaan Fungsi Edukasi (CSR) Bank Muamalat Indonesia	69
Tabel 4.7 : Rasio Kontribusi untuk Kesejahteraan <i>Sahibul Maal</i> (KSM) Bank Muamalat Indonesia	71
Tabel 4.8 : Rasio Alokasi Kesejahteraan <i>Mudharib</i> (KM) Bank Muamalat Indonesia	73
Tabel 4.9 : Rasio Kontribusi atas Kesejahteraan Investor (KI) Bank Muamalat Indonesia	75
Tabel 4.10 : Rasio Kontribusi Kesejahteraan Pemegang <i>Wadiah</i> (KPW) Bank Muamalat Indonesia	77

Tabel 4.11 : Rasio Kontribusi Pajak untuk Pemerintah (KPP) Bank Muamalat Indonesia	78
Tabel 4.12 : Rasio Peningkatan Pendidikan dan Pelatihan Pegawai (P4) Bank Muamalat Indonesia	80
Tabel 4.13 : Rasio Alokasi untuk Riset dan Pengembangan (R&D) Bank Muamalat Indonesia	82
Tabel 4.14 : Rasio Pemerataan Distribusi Aset Nasional (PDAN) Bank Muamalat Indonesia	84
Tabel 4.15 : Rasio Pemerataan Distribusi Investasi Nasional (PDIN) Bank Muamalat Indonesia	86
Tabel 4.16 : Rasio Kontribusi Pendapatan dari Luar Jawa (KPLJ) Bank Muamalat Indonesia	88
Tabel 4.17 : Tingkat Kinerja Sosial Bank Muamalat Indonesia Tahun 2010	90
Tabel 4.18 : Nilai Kumulatif Kinerja Sosial Bank Muamalat Indonesia Tahun 2006 - 2010.....	92

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Stakeholder Bank Syariah dalam Prespektif Agency Theory	10
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran	45
Gambar 4.1 : Grafik Mudharabah – Musyarakah Ratio (MMR)	61
Gambar 4.2 : Grafik Agency Ratio (AR)	63
Gambar 4.3 : Grafik Qardh Ratio (QR)	65
Gambar 4.4 : Grafik Zakah Ratio (ZR)	66
Gambar 4.5 : Grafik Rasio Fungsi Sosial	68
Gambar 4.6 : Grafik Corporate Social Responsibility (CSR)	70
Gambar 4.7 : Grafik Kesejahteraan Sahibul Maal (KSM)	72
Gambar 4.8 : Grafik Kesejahteraan Mudharib (KM)	74
Gambar 4.9 : Grafik Kesejahteraan Investor (KI)	75
Gambar 4.10: Grafik Kesejahteraan Pemegang Wadiah (KPW)	77
Gambar 4.11: Grafik Kontribusi Pajak untuk Pemerintah (KPP)	79
Gambar 4.12: Grafik Peningkatan Pendidikan dan Pelatihan Pegawai (P4)	81
Gambar 4.13: Grafik Riset and Development	83
Gambar 4.14: Grafik Pemerataan Distribusi Aset Nasional (PDAN)	85
Gambar 4.15: Grafik Pemerataan Distribusi Investasi Nasional (PDIN)	86
Gambar 4.16: Grafik Kontribusi Pendapatan Dari Luar Jawa (KPLJ)	88
Gambar 4.17: Grafik Kinerja Sosial BMI	92

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : NILAI KINERJA SOSIAL BMI TAHUN 2007
- LAMPIRAN 2 : NILAI KINERJA SOSIAL BMI TAHUN 2008
- LAMPIRAN 3 : NILAI KINERJA SOSIAL BMI TAHUN 2009
- LAMPIRAN 4 : NILAI KINERJA SOSIAL BMI TAHUN 2010
- LAMPIRAN 5 : IKHTISAR KEUANGAN TAHUN 2007–2010

**ANALYSIS OF THE RATIO AS A MEASURE OF
SOCIAL PERFORMANCE IN THE BANK
MUAMALAT INDONESIA**

ABSTRACT

The title of research is “Analysis of the ratio as a measure of social performance in the Bank Muamalat Indonesia”. The purpose this research is to know the social performance of Bank Muamalat Indonesia. Because, Bank Muamalat Indonesia is an Islamic Bank has two functions, business function and social function.

This research used social performance ratio, that is: Economic Development Contribution (KPE), Contribution To Community (KKM), Contribution To Stakeholder (KUS), Enhancement Capacity SDI and Riset (PKSR), and Economic Development Distribution (DPE) to know the social performance of the Bank Muamalat Indonesia. Type of data used in this research is secondary data from annual financial statements period 2006 – 2010 have been published.

The result of this research shows that level of social performance Bank Muamalat Indonesia in the period 2007-2009 has increased. But in 2010, the level of social performance Bank Muamalat Indonesia decreased by 16,27 from the previous year. So that predicate social performance Bank Muamalat Indonesia received the predicate is not good or is still not optimal on the basis of this research in performing its social performance.

Keywords: Analysis Ratio, Social Performance Ratio.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perbankan Islam atau yang dikenal di Indonesia sebagai perbankan syariah telah menjadi lokomotif terdepan bagi proyek ilmu ekonomi Islam dan Islamisasi ilmu ekonomi, yang telah dirintis mulai empat dekade yang lalu. Pengakuan dan penerimaan terhadap perbankan Islam dalam sistem keuangan global telah memberikan energi positif bagi para penggiat ekonomi Islam untuk melanjutkan upaya Islamisasi ilmu ekonomi dan juga institusi ekonominya.

Bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip – prinsip dasar dalam ekonomi Islam. Tujuan ekonomi Islam bagi bank syariah tidak hanya berfokus pada tujuan komersial yang tergambar pada pencapaian keuntungan maksimal semata, tetapi juga mempertimbangkan perannya dalam memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Peran tersebut merupakan peran bank syariah dalam pelaksanaan fungsi sosialnya. Fungsi sosial tersebut paling nampak diantaranya diwujudkan melalui aktivitas penghimpunan dan penyaluran zakat, infaq, sadaqah, hibah dan waqaf (ZISW). Selain itu bank syariah juga mengeluarkan zakat dari keuntungan operasinya serta memberikan pembiayaan kebajikan (*qardh*). Melalui fungsi sosial ini diharapkan akan memperlancar alokasi dan distribusi dana sosial yang dibutuhkan oleh masyarakat, terutama mereka yang sangat membutuhkan.

Menurut Rizal Yaya, dkk. (2009) menjelaskan bahwa dalam beberapa literatur perbankan syariah, bank syariah dengan beragam skema transaksi yang dimiliki dalam skema non-riba memiliki setidaknya empat fungsi, yaitu : (1) Manajer Investasi, dalam fungsi ini bank syariah bertindak sebagai manajer investasi dari pemilik dana (*shahibul maal*) dalam hal dana tersebut harus dapat disalurkan pada penyaluran yang produktif, sehingga dana yang dihimpun dapat menghasilkan keuntungan yang akan dibagi hasilkan antara bank syariah dan pemilik dana; (2) Investor, penanaman dana yang dilakukan oleh bank syariah harus dilakukan pada sektor – sektor yang produktif dengan risiko yang minim dan tidak melanggar ketentuan syariah; (3) Sosial, ada dua instrumen yang digunakan oleh bank syariah dalam menjalankan fungsi sosialnya, yaitu instrumen Zakat, Infak, Sadaqah, dan Wakaf (*ZISWAF*) dan instrumen qardhul hasan; (4) Jasa Keuangan, fungsi jasa keuangan yang dijalankan oleh bank syariah tidaklah berbeda dengan bank konvensional, seperti memberikan layanan kliring, transfer, inkaso, pembayaran gaji, letter of guarantee, letter of credit, dan lain sebagainya. Akan tetapi, dalam hal mekanisme mendapatkan keuntungan dari transaksi tersebut, bank syariah tetap harus menggunakan skema yang sesuai dengan prinsip syariah. Dari penjelasan di atas sangat jelas bahwa fungsi pertama, kedua, dan keempat berkaitan dengan fungsi bisnis, sedang fungsi ketiga adalah peran sosial dari bank syariah.

Ekspektasi *stakeholder* terhadap bank syariah tentu berbeda dengan bank konvensional. Hal ini didasari oleh kesadaran bahwasanya bank syariah dikembangkan sebagai lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan usaha

sejalan dengan prinsip – prinsip dasar dalam ekonomi Islam. Tujuan ekonomi Islam sendiri dalam hal ini tidak hanya terfokus pada tujuan komersil yang tergambar pada pencapaian keuntungan maksimal semata, tetapi juga mempertimbangkan perannya dalam memberikan kesejahteraan secara luas bagi masyarakat, yang merupakan implementasi peran bank syariah selaku pelaksana fungsi sosial.

Objek penelitian adalah bank umum syariah yang ada di Indonesia, yaitu: Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama yang ada di Indonesia yang didirikan pada tanggal 1 November 1991 dan mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992. Tujuh puluh (70) penghargaan bertaraf nasional dan internasional telah diterima BMI dalam 5 tahun terakhir. Bank Muamalat Indonesia berdasarkan Marketing Research Indonesia dari peringkat IX (2009) menjadi peringkat III (2010). Kini Bank Muamalat menjadi satu dari hanya 3 Bank Syariah yang dianggap memiliki peringkat service yang sejajar dengan perbankan konvensional. , Bank Muamalat kembali meraih predikat sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia* dari Islamic Finance News, Kuala Lumpur. Penghargaan ini diberikan dalam acara penganugerahan predikat bank-bank syariah terbaik di seluruh dunia. Di tahun 2010 pula, Bank Muamalat menerima penghargaan sebagai The Best Islamic Financial Institution in Indonesia oleh *Global Finance*. Dengan demikian hal ini dapat membuktikan bahwa Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah yang mempunyai kinerja yang sangat baik. Tetapi kemudian permasalahannya, sejauhmana pemenuhan tanggungjawab sosial telah diwujudkan oleh Bank Muamalat Indonesia. Apakah

fungsi bisnis dan fungsi sosial ini dimanage secara seimbang atukah Bank Muamalat selama ini cenderung berfokus untuk mengembangkan fungsi bisnisnya, sehingga fungsi sosialnya relatif terabaikan? Oleh karena itu sangat penting untuk direview kembali bagaimana pencapaian fungsi sosial atau yang bisa disebut sebagai kinerja sosial bank syariah ini.

Berdasarkan latar belakang di atas, penting untuk dilakukan penelitian tentang kinerja sosial bank syariah dalam hal ini kinerja sosial Bank Muamalat Indonesia. Untuk meneliti kinerja sosial Bank Muamalat Indonesia penulis berfokus untuk mengevaluasi aspek Kontribusi Pembangunan Ekonomi (KPE), Kontribusi Kepada Masyarakat (KKM), Kontribusi Untuk Stakeholder (KUS), Peningkatan Kapasitas SDI dan Riset (PKSR) serta Distribusi Pembangunan Ekonomi (DPE). Sehingga penulis menulis skripsi dengan judul “**Analisis Rasio Sebagai Pengukur Kinerja Sosial Bank Muamalat Indonesia Tbk. Tahun 2007 – 2010**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, masalah dalam penelitian tersebut adalah “ Bagaimana Kinerja Sosial Bank Muamalat Indonesia Khususnya pada tahun 2007 – 2010 ”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana Kinerja Sosial Bank Muamalat Indonesia pada tahun 2007 - 2010.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

a. Manfaat Bagi Peneliti

Dapat memberikan tambahan pengetahuan dan sekaligus menerapkan teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan ke dalam praktek sesungguhnya serta berbagai sumbangan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi perbankan dan menambah pengetahuan di dalam bidang perbankan syariah terutama yang berkaitan dengan penilaian terhadap kinerja sosial Bank Syariah.

b. Manfaat Bagi Civitas Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi penelitian lain dengan materi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti oleh peneliti serta sebagai bukti terhadap Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PERBANAS Surabaya khususnya jurusan S1 Akuntansi dan dapat menambah perbendaharaan perpustakaan serta dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan penelitian dengan masalah yang sama di waktu yang akan datang.

c. Manfaat Bagi Bank

Hasil penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan berupa evaluasi dan untuk memperoleh solusi mengenai permasalahan yang dihadapi mengenai tingkat kinerja sosial Bank Syariah, serta saran yang

bermanfaat guna mempertimbangkan dalam pengambilan keputusan di masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penyusunan skripsi ini secara garis besar dibagi kedalam lima bab, dimana setiap bab dibagi menjadi sub-sub bab berisi uraian – uraian yang sistematis yang mendukung isi dari setiap bab secara keseluruhan. Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah yang merupakan landasan pemikiran secara garis besar yang menimbulkan minat untuk melakukan penelitian, rumusan masalah yang memerlukan penelitian untuk dapat menjawabnya, tujuan penelitian yaitu hal yang ingin dicapai dengan diadakannya penelitian ini, disesuaikan dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dibuat, manfaat penelitian yang diharapkan akan dihasilkan dari penelitian dan sistematika penulisan skripsi yang memuat penyusunan isi skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang landasan teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dan menjelaskan penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Berisikan metode penelitian yang akan menjawab masalah yang telah dirumuskan, terdiri dari penelitian yang menjelaskan tentang pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian, data dan metode pengumpulan data yang akan diteliti dan diolah lebih lanjut, serta teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah dan mengevaluasi data.

BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA

DATA

Dalam bab ini diuraikan tentang subyek penelitian dan analisa data. Gambaran subyek penelitian menjelaskan sejarah singkat dari bank, dan juga jasa yang ditawarkan oleh bank. Sedangkan analisa data memuat analisis dari hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan dan saran dari penelitian tersebut. Kesimpulan berisi tentang hasil akhir dari analisis data. Sedangkan saran merupakan implikasi hasil penelitian baik dari pihak – pihak terkait dengan hasil penelitian maupun bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama untuk penelitian selanjutnya sebagai hasil penulis atas keterbatasan penelitian yang telah dilakukan.