

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Banyak pakar yang mendefinisikan bank yang berbeda, dan sepakat mengatakan bahwa bank adalah badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan kemudian mengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan serta menyediakan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Definisi dari beberapa pakar dan pengertian bank menurut Undang-Undang, maka bank memainkan peran penting dalam memelihara kepercayaan masyarakat atau yang biasa disebut sebagai *Agent Of Trust*, sejalan dengan karakteristik usahanya.

*Agent Of Trust* yaitu lembaga yang berlandaskan kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam penghimpun dana maupun penyaluran dana. Dalam fungsi ini harus dibangun kepercayaan yang bergerak ke dua arah, yaitu dari dan ke masyarakat (Ikatan Bankir Indonesia, 2013:11). Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan di salahgunakan oleh bank; uang tersebut akan dikelola oleh bank dengan baik, dan pada saat yang di tentukan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank.

Penilaian kesehatan bank sangat penting disebabkan karena bank mengelola dana masyarakat. Masyarakat atau sebagai pihak pemilik dana dapat saja menarik dana yang dimiliki setiap saat dan bank harus sanggup mengembalikan dana yang dipakai jika ingin tetap di percaya nasabahnya. Penilaian tingkat kesehatan bank telah diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan sesuai dengan POJK No. 4/POJK.03.2016 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum mengatakan bahwa bank wajib melakukan penilaian Tingkat Kesehatan Bank secara individu dan konsolidasi dengan menggunakan pendekatan risiko (*Risk-based Bank Rating*) dengan penilaian terhadap faktor profil risiko (*risk profile*), *Good Corporate Governance* (GCG), rentabilitas (*earnings*), dan permodalan (*capital*).

Penilaian kesehatan bank tersebut merupakan salah satu aspek penting dan yang perlu diperhatikan oleh sebuah bank. Penilaian tersebut bertujuan untuk menentukan apakah bank tersebut dalam kondisi yang cukup sehat, sehat, kurang sehat, atau tidak sehat. Upaya menciptakan industri perbankan yang sehat telah dilakukan, namun ternyata tingkat kesehatan bank belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Seharusnya skor kesehatan suatu bank selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dan tidak mengalami penurunan, namun hal itu tidak terjadi pada Bank Pembangunan Daerah yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 dapat diketahui masih banyaknya masalah skor kesehatan bank yang berpengaruh pada predikat kesehatan bank khususnya Bank Pembangunan Daerah. Predikat tingkat kesehatan bank diharapkan mengalami peningkatan pada setiap tahun berdasarkan info yang berasal dari Biro Riset Infobank.

**Tabel 1.1**  
**PERKEMBANGAN TINGKAT KESEHATAN BANK**  
**PEMBANGUNAN DAERAH**  
**TAHUN 2012-2016**

No	Nama Bank	2012	2013	2014	2015	2016
1	PT. Bank Aceh	SB	SB	SB	SB	NA
2	PT. BPD Bali	SB	SB	SB	SB	SB
3	PT. BPD Bengkulu	SB	SB	SB	SB	SB
4	PT. BPD DKI	SB	SB	SB	B	SB
5	PT. BPD Jambi	SB	SB	SB	SB	SB
6	PT. BPD Jawa Tengah	SB	SB	SB	SB	SB
7	PT. BPD Jabar dan Banten, TBK	SB	SB	SB	SB	SB
8	PT. BPD Jawa Timur, TBK	SB	SB	SB	SB	SB
9	PT. BPD Kalimantan Timur	SB	SB	B	NA	B
10	PT. BPD Kalimantan Tengah	SB	SB	SB	SB	SB
11	PT. BPD Kalimantan Barat	SB	SB	SB	SB	SB
12	PT. BPD Kalimantan Selatan	SB	SB	SB	SB	SB
13	PT. BPD Lampung	SB	SB	SB	SB	SB
14	PT. BPD Maluku dan Maluku Utara	SB	SB	CB	SB	NA
15	PT. BPD NTB	B	SB	SB	SB	SB
16	PT. BPD NTT	SB	SB	SB	SB	NA
17	PT. BPD Papua	SB	SB	B	B	B
18	PT. BPD Riau Kepri	SB	SB	SB	SB	SB
19	PT. BPD Banten, TBK	NA	NA	NA	NA	CB
20	PT. BPD Sulawesi Selatan dan Barat	SB	SB	SB	SB	SB
21	PT. BPD Sulawesi Tengah	SB	SB	SB	SB	SB
22	PT. BPD Sulawesi Utara dan Gorontalo	SB	SB	SB	B	SB
23	PT. BPD Sulawesi Tenggara	SB	SB	SB	SB	SB
24	PT. BPD Sumatera Selatan dan Babel	B	CB	B	SB	SB
25	PT. BPD Sumatera Utara	B	SB	NA	SB	SB
26	PT. BPD DIY	SB	SB	SB	SB	SB
27	PT. BPD Sumatera Barat (Nagari)	SB	SB	B	SB	SB

Sumber : Majalah Infobank Edisi Juli 2013-2017

Tabel 1.1 dapat diketahui perkembangan tingkat kesehatan Bank Pembangunan Daerah selama periode 2012-2016 mengalami kenaikan dan penurunan yang bervariasi, meskipun mayoritas memiliki predikat sangat bagus mulai tahun 2012 hingga tahun 2016, tetapi ada enam Bank Pembangunan Daerah

yang tidak di rating oleh Biro Riset Infobank sehingga tidak memiliki predikat kesehatan bank pada tahun tertentu mulai tahun 2012 hingga 2016 seperti, PT. Bank Aceh tahun 2016, PT. BPD Kalimantan Timur tahun 2015, PT. BPD Maluku dan Maluku Utara tahun 2016, dan PT. BPD Banten, TBK yang mulai beroperasi tahun 2016 sehingga mulai tahun 2012 hingga 2015 tidak memiliki skor kesehatan bank, dan PT. BPD NTT tahun 2016, serta PT. BPD Sumatera Utara tahun 2014. Ada beberapa bank yang pernah mendapat predikat sangat bagus, dan bagus, bahkan cukup bagus di tahun tertentu, seperti PT. BPD DKI yang mendapat predikat bagus di tahun 2015 dan meningkat di tahun 2016 dengan predikat sangat bagus. PT. BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung yaitu satu-satunya BPD yang pernah mengalami tiga predikat kesehatan bank yaitu predikat bagus pada tahun 2012 dan 2014, predikat cukup bagus pada tahun 2013, dan predikat sangat bagus pada tahun 2015 dan 2016, sehingga perlu dilakukan penelitian terhadap predikat kesehatan bank dengan menggunakan kinerja keuangan yang dapat diukur dengan menggunakan beberapa aspek.

Kesehatan bank dapat dipengaruhi oleh kinerja keuangan yang dapat diukur menggunakan aspek permodalan, aspek kualitas aktiva, aspek rentabilitas, aspek likuiditas, dan aspek sensitivitas. Penilaian aspek permodalan digunakan untuk memastikan kecukupan modal dan cadangan untuk menutup risiko yang mungkin terjadi. Aspek permodalan disebut juga dengan rasio solvabilitas. Penilaian terhadap modal diukur dengan menghitung (*Capital Adequacy Ratio*) CAR.

CAR adalah rasio yang menunjukkan kemampuan sejauh mana kecukupan modal bank yang digunakan untuk menutupi kemungkinan timbulnya

risiko kerugian atas ATMR menurut risiko yang timbul dalam kegiatan operasional. CAR merupakan perbandingan antara modal bank dengan aset tertimbang menurut risiko (ATMR). Apabila rasio CAR meningkat, berarti kenaikan modal bank meningkat lebih besar daripada kenaikan total ATMR, sehingga dapat dikatakan bahwa bank melakukan pengelolaan modal dengan baik. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa CAR memiliki pengaruh positif terhadap Predikat Kesehatan pada Bank Pembangunan Daerah.

Aspek Kualitas Aktiva adalah aspek yang digunakan untuk menilai kemampuan suatu bank dalam pengelolaan aktiva produktif yang merupakan sumber pendapatan bank yang digunakan untuk membiayai seluruh kegiatan operasional bank. Aktiva produktif meliputi kredit yang diberikan bank, surat-surat berharga, penyertaan saham, dan tagihan pada bank lain. Pengukuran aspek kualitas aktiva produktif dapat diukur dengan rasio *Non Performing Loan* (NPL) dan Aktiva Produktif Bermasalah (APB).

NPL adalah rasio yang menunjukkan perbandingan antara total kredit bermasalah yang termasuk dalam kualitas 3 (kurang lancar), 4 (diragukan), dan 5 (macet) terhadap total kredit yang diberikan kepada masyarakat. Apabila NPL meningkat berarti kenaikan total kredit bermasalah meningkat lebih besar daripada kenaikan total kredit yang diberikan kepada masyarakat. Akibatnya terjadi peningkatan potensi kredit macet. Hal ini berpengaruh terhadap predikat kesehatan bank yang akan mengalami penurunan. Semakin tinggi persentase NPL maka semakin besar pula probabilitas bank masuk dalam kategori yang tidak sehat. Sehingga bank diharapkan dapat menjaga NPL nya dibawah 5 persen. Apabila melebihi batas 5 persen, maka bank akan ditempatkan dalam pengawasan

intensif Bank Indonesia karena kondisi bank dinilai memiliki potensi kesulitan yang dapat membahayakan kelangsungan usahanya. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa NPL memiliki pengaruh negatif terhadap Predikat Kesehatan pada Bank Pembangunan Daerah.

APB adalah rasio yang menunjukkan perbandingan antara total aktiva produktif bermasalah yang meliputi kualitas 3 (kurang lancar), 4 (diragukan), dan 5 (macet) terhadap total aktiva produktif. Apabila APB meningkat, berarti total aktiva produktif bermasalah meningkat lebih besar daripada kenaikan total aktiva produktif. Hal ini menunjukkan bahwa total aktiva produktif bermasalah meningkat jauh lebih besar, sedangkan aktiva produktifnya meningkat lebih kecil. Artinya, bank tidak bisa mengelola aktiva produktif yang bermasalah sehingga menyebabkan APB meningkat. Hal ini berpengaruh pada predikat kesehatan bank yang akan mengalami penurunan. Semakin tinggi jumlah APB maka semakin besar probabilitas bank masuk dalam kategori yang tidak sehat. Sehingga bank diharapkan dapat menurunkan jumlah APB. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa APB memiliki pengaruh negatif terhadap Predikat Kesehatan pada Bank Pembangunan Daerah.

Aspek Rentabilitas atau profitabilitas adalah aspek yang digunakan untuk menilai kemampuan bank dalam menghasilkan keuntungan atau laba dari bank yang bersangkutan. Rasio ini juga mengukur kemampuan dan efektivitas manajemen dalam menghasilkan laba selama periode tertentu. Aspek profitabilitas dapat diukur dengan menggunakan rasio keuangan yaitu *Return On Asset* (ROA) dan *Net Interest Margin* (NIM), *Beban Operasional pada Pendapatan Operasional* (BOPO) dan *Fee Based Income Ratio* (FBIR).

ROA adalah rasio yang menunjukkan perbandingan antara total laba sebelum pajak terhadap rata-rata total aset. Apabila ROA meningkat berarti kenaikan total laba sebelum pajak jauh lebih besar daripada kenaikan rata-rata total aset. Artinya, bahwa bank mampu menghasilkan laba sebelum pajak dari kegiatan operasional maupun kegiatan non operasionalnya. Sehingga predikat kesehatan bank mengalami peningkatan. Semakin tinggi nilai ROA maka semakin besar pula probabilitas bank masuk dalam kategori yang sehat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa ROA memiliki pengaruh positif terhadap Predikat Kesehatan pada Bank Pembangunan Daerah.

NIM adalah rasio yang menunjukkan perbandingan antara pendapatan bunga bersih terhadap rata-rata aktiva produktif. Apabila NIM meningkat berarti kenaikan pendapatan bunga bersih jauh lebih besar daripada kenaikan rata-rata aktiva produktif. Artinya, bank mampu mendapatkan pendapatan bunga bersih (hasil kegiatan utama bank) dari pengelolaan aset produktifnya. Hal ini berpengaruh terhadap kenaikan predikat kesehatan bank. Semakin tinggi nilai NIM maka semakin besar pula probabilitas bank masuk dalam kategori yang sehat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa NIM memiliki pengaruh positif terhadap Predikat Kesehatan pada Bank Pembangunan Daerah.

Aspek Efisiensi merupakan aspek yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen bank terutama kemampuannya dalam menggunakan semua faktor produksinya dengan efektif. Rasio ini digunakan untuk mengukur seberapa efisien penggunaan biaya operasional untuk menghasilkan pendapatan operasional. Pengukuran tingkat efisiensi dapat diukur dengan menggunakan Beban Operasional pada Pendapatan Operasional (BOPO) dan *Fee Based Income*

*Ratio (FBIR).*

BOPO adalah rasio yang menunjukkan perbandingan antara total beban operasional pada total pendapatan operasional. Apabila BOPO meningkat berarti kenaikan beban operasional lebih besar daripada kenaikan pendapatan operasional. Hal ini menunjukkan bahwa total beban operasional meningkat jauh lebih besar, sedangkan total pendapatan operasional meningkat lebih kecil. Artinya, semakin tidak efisien bank tersebut jika BOPO meningkat. Semakin tinggi nilai BOPO, maka semakin besar pula probabilitas bank masuk dalam kategori yang tidak sehat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa BOPO memiliki pengaruh negatif terhadap Predikat Kesehatan pada Bank Pembangunan Daerah.

FBIR adalah rasio yang menunjukkan perbandingan antara total pendapatan operasional selain bunga terhadap total pendapatan operasional. Apabila FBIR meningkat berarti kenaikan total pendapatan operasional selain bunga jauh lebih besar daripada kenaikan total pendapatan operasional. Bank banyak mendapatkan keuntungan yang lain selain dari pendapatan bunga maka laba bank meningkat. Sehingga hal tersebut mengakibatkan efisiensi bank dalam menghasilkan pendapatan operasional selain bunga meningkat. Hal ini akan berpengaruh terhadap predikat kesehatan bank yang akan mengalami peningkatan. Semakin tinggi FBIR maka semakin besar probabilitas bank masuk dalam kategori yang sehat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa FBIR memiliki pengaruh positif terhadap Predikat Kesehatan pada Bank Pembangunan Daerah.

Aspek Likuiditas adalah aspek yang digunakan untuk mengukur kemampuan bank dalam memenuhi kewajiban yang segera jatuh tempo.



Pengukuran aspek likuiditas ini dapat diukur dengan LDR (*Loan to Deposit Ratio*). LDR yaitu perbandingan antara kredit yang diberikan dengan total dana pihak ketiga. LDR berpengaruh positif atau negatif terhadap predikat kesehatan bank, apabila LDR naik berarti telah terjadi peningkatan lebih besar pada kredit yang disalurkan oleh bank daripada peningkatan dana pihak ketiga, sehingga menyebabkan pendapatan bunga kredit mengalami peningkatan yang berpengaruh pada pendapatan bunga bersih bank meningkat. Bahkan, rasio LDR dapat bernilai lebih dari 100 persen, dikarenakan penghimpunan dana yang disalurkan melalui kredit tidak hanya dari dana pihak ketiga, melainkan dapat dari sumber dana yang lain yaitu dari dana pihak kedua atau dari dana pihak kesatu. Hal ini berpengaruh pada predikat kesehatan bank. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa LDR memiliki pengaruh positif atau negatif terhadap Predikat Kesehatan pada Bank Pembangunan Daerah.

Aspek Sensitivitas adalah aspek yang digunakan untuk mengukur kemampuan bank dalam merespon atau menanggapi keadaan pasar yang berpengaruh kepada tingkat profitabilitas suatu bank. Aspek sensitivitas bank digunakan untuk mengukur tingkat sensitivitas bank terhadap perubahan suku bunga perubahan valuta asing (valas). Penilaian Aspek Sensitivitas terhadap risiko pasar adalah risiko pada posisi neraca dan rekening administratif. Sensitivitas terhadap pasar dapat diukur dengan menggunakan *Interest Rate Risk (IRR)*.

IRR adalah rasio yang digunakan untuk mengukur potensi kerugian akibat pergerakan suku bunga di pasar yang berlawanan dengan posisi atau transaksi bank yang mengandung risiko bunga. Pengaruh IRR terhadap predikat kesehatan bank dapat positif maupun negatif. Apabila IRR meningkat, maka

kenaikan IRSA lebih besar daripada kenaikan IRSL. Artinya kenaikan pendapatan bunga lebih besar daripada kenaikan beban bunga. Hal ini akan berpengaruh terhadap predikat kesehatan bank yang mengalami peningkatan. Semakin tinggi jumlah IRR, maka semakin besar pula probabilitas bank masuk dalam kategori yang sehat. Dan sebaliknya apabila IRR menurun, maka penurunan IRSA lebih besar daripada penurunan IRSL. Artinya penurunan pendapatan bunga lebih besar daripada penurunan biaya bunga. Hal ini akan berpengaruh terhadap penurunan predikat kesehatan bank. Semakin tinggi jumlah IRR maka semakin besar pula probabilitas bank masuk dalam kategori yang tidak sehat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa IRR memiliki pengaruh positif atau negatif terhadap Predikat Kesehatan pada Bank Pembangunan Daerah.

Kriteria penilaian terhadap predikat tingkat kesehatan bank mengacu pada laporan keuangan publikasi Bank Pembangunan Daerah. Ada empat penilaian predikat kesehatan bank yaitu sangat bagus, bagus, cukup bagus, dan tidak bagus. Dalam penelitian ini, lebih difokuskan bahwa bank yang akan diteliti mendapatkan predikat sehat (sangat bagus dan bagus) atau tidak sehat (cukup bagus dan tidak bagus)

Oleh sebab itu, penulis mengangkat judul “Pengaruh Kinerja Keuangan Terhadap Predikat Kesehatan Pada Bank Pembangunan Daerah”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah CAR, NPL, APB, ROA, NIM, BOPO, FBIR, LDR, dan IRR secara

simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?

2. Apakah CAR secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?
3. Apakah NPL secara parsial memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?
4. Apakah APB secara parsial memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?
5. Apakah ROA secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?
6. Apakah NIM secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?
7. Apakah BOPO secara parsial memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?
8. Apakah FBIR secara parsial memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?
9. Apakah LDR secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?
10. Apakah IRR secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?
11. Variabel manakah diantara CAR, NPL, APB, ROA, NIM, BOPO, FBIR, LDR, dan IRR yang memiliki pengaruh dominan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah ?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui signifikansi pengaruh variabel CAR, NPL, APB, ROA, NIM, BOPO, FBIR, LDR, dan IRR secara simultan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.
2. Mengetahui signifikansi pengaruh positif variabel CAR secara parsial terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.
3. Mengetahui signifikansi pengaruh negatif variabel NPL secara parsial terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.
4. Mengetahui signifikansi pengaruh negatif variabel APB secara parsial terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.
5. Mengetahui signifikansi pengaruh positif variabel ROA secara parsial terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.
6. Mengetahui signifikansi pengaruh positif variabel NIM secara parsial terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.
7. Mengetahui signifikansi pengaruh negatif variabel BOPO secara parsial terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.
8. Mengetahui signifikansi pengaruh positif variabel FBIR secara parsial terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.
9. Mengetahui signifikansi pengaruh variabel LDR secara parsial terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.
10. Mengetahui signifikansi pengaruh variabel IRR secara parsial terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.

11. Mengetahui diantara variabel CAR, NPL, APB, ROA, NIM, BOPO, FBIR, LDR, dan IRR yang memiliki pengaruh dominan terhadap predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah, dan tujuan penelitian, maka manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Dunia Perbankan khususnya Bank Pembangunan Daerah  
Sebagai sumbangan informasi untuk mengetahui apakah kinerja keuangan berpengaruh terhadap tingkat kesehatan bank sehingga dapat memberikan manfaat bagi manajemen bank dalam mengelola risiko usahanya.
2. Bagi Penulis  
Sebagai sarana untuk mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari selama masa studi dan untuk menambah pengetahuan dalam dunia perbankan terutama yang berkaitan dengan predikat kesehatan Bank Pembangunan Daerah.
3. Bagi STIE Perbanas Surabaya  
Sebagai bahan referensi yang dapat dipergunakan dan bermanfaat bagi peneliti selanjutnya di masa yang akan datang.

#### **1.5 Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan, maka penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut :

### **BAB I           PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang Latar Belakang Masalah,

Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Skripsi

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini dijelaskan tentang Penelitian Terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, Landasan Teori mengenai penelitian ini, dan Kerangka Pemikiran, serta Hipotesis Penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan secara rinci mengenai metode penelitian yang terdiri dari Rancangan Penelitian, Batasan Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel, Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel, Data dan Metode Pengumpulan Data Serta Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Dalam bab ini diuraikan secara rinci mengenai gambaran subyek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari penelitian ini.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini diuraikan secara rinci mengenai kesimpulan dan keterbatasan dari penelitian ini serta saran bagi bank yang menjadi sampel penelitian dan bagi peneliti selanjutnya.