

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian sebagai salah satu cara yang paling efektif dalam mencari sebuah kebenaran ilmiah pada dasarnya terdiri atas dua aspek yaitu aspek metode yang meliputi cara berfikir untuk mencari tujuan dan aspek teknik yang meliputi cara bertindak dalam melaksanakan cara pikir tersebut yang memiliki kaitan arti dan fungsi sebagai bagian dari proses.¹ Metodologi penelitian juga dapat diartikan sebagai suatu cara atau metode tertentu yang dilakukan secara konsisten dan tidak bertentangan dengan suatu karangan yang merupakan kegiatan ilmiah yang berhubungan dengan analisa data yang dilaksanakan menggunakan metodologi tertentu.²

A. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif yang sering disebut metode penelitian kombinasi (*mixed method*). Model yang digunakan adalah desain *sequential explanatory* artinya model yang menggabungkan dua metode secara berurutan yang mana tahap pertama menggunakan kuantitatif dan pada tahap berikutnya menggunakan kualitatif.³ Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini digunakan untuk melakukan perhitungan dan menitik beratkan

¹ Almasdi Syahza, *Metodologi Penelitian* (Pekanbaru: Unri Press, 2021), h. 87.

² Soerjono Soekanto, *Pengertian Penelitian Hukum* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1986), h. 42.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen, Pendekatan: Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, 4th ed. (Bandung: ALFABETA, 2020), h. 486.

analisa pada data-data yang diolah dalam menghitung kuantifikasi penerapan fungsi kepatuhan bank dengan skoring untuk menentukan pemeringkatan kepatuhan sesuai desain pengukuran yang ditentukan. Sedangkan analisa kualitatif digunakan untuk melakukan analisis indikator-indikator kepatuhan dan mendiskripsikan yang telah dikuantifikasi pada setiap bidang kepatuhan sehingga mendapatkan gambaran tentang penerapan fungsi kepatuhan. Penelitian kualitatif juga digunakan untuk melakukan analisa pada proses pengambilan kesimpulan atas penelitian yang dilakukan.⁴ Melalui hasil analisis data dapat diperoleh informasi yang saling melengkapi dan saling mendukung atas hasil dari penelitian yang dilakukan.

Metode penelitian dalam konteks keilmuan hukum terdiri dari dua jenis penelitian hukum yaitu : penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris. Penelitian hukum normatif dipengaruhi oleh doktrin hukum murni dan positivisme, sedangkan penelitian hukum empiris dipengaruhi oleh doktrin sosiologi hukum maupun ilmu hukum sosiologis.⁵

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan empiris yaitu pendekatan masalah dengan melihat dan melakukan pengkajian dari beberapa data yang berkaitan dengan permasalahan serta melakukan pendekatan kepada *Area Branch Manager, Branch Manager Syariah, Service Manager, Operation Manager dan SME Manager* untuk memperoleh data dan informasi yang valid. Data berupa hasil kuesioner dan wawancara serta data pendukung lainnya yang diperlukan

⁴ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan I (Makasar: Syakir Media Pres, 2021), h. 29.

⁵ Depri Liber Sonata, "Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum," *Fiat Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Universitas Lampung* 8, no. 1 (2014): h. 6, <https://jurnal.fh.unila.ac.id/index.php/fiat/article/view/283>.

terkait dengan penerapan fungsi kepatuhan bank.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT Bank Maybank Indonesia Kantor Cabang Syariah yang beralamat di Jalan Lambung Mangkurat No. 68, Kel. Kertak Baru Iilir, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70111.

Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian adalah PT Bank Maybank Indonesia Kantor Cabang Syariah ini merupakan satu-satunya cabang syariah yang beroperasi di Area Kalimantan Selatan yang dijadikan obyek penelitian karena merupakan bagian dari pelaksanaan hukum ekonomi syariah di perbankan pada direktorat hukum. Alasan lainnya bahwa terdapat pelanggaran fungsi kepatuhan pada salah satu kantor cabang PT Bank Maybank Indonesia di Jakarta yang mengakibatkan kerugian bagi bank sehingga peneliti memilih lokasi ini untuk mengetahui penerapan fungsi kepatuhan dan upaya yang ada di kantor cabang dalam menjaga reputasi bank.

C. Data dan sumber Data

Penulisan tesis ini menggunakan data yang diperoleh melalui sumber-sumber yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dan utama di lokasi atau obyek penelitian. Cara yang digunakan untuk memperoleh data primer antara lain dengan wawancara dan atau mengisi kuesioner yang disampaikan oleh peneliti. Data primer tidak terdapat dalam

bentuk yang sudah terkompilasi maupun dalam bentuk file, data ini harus dicari melalui narasumber yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan yang diperlukan berupa informasi atau catatan yang digunakan untuk melengkapi dan mendukung data primer berupa laporan tahunan bank yang dipublikasikan maupun data pendukung lainnya serta literatur lainnya yang dapat menunjang hasil penelitian berupa Surat Edaran dan Peraturan Bank Indonesia, Surat Edaran dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan PPATK, jurnal ilmiah, buku dan lain lain yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Sumber data dalam penelitian ini adalah pejabat (nara sumber) yang memiliki peranan sangat penting sebagai seseorang yang mempunyai informasi yang dibutuhkan peneliti terkait dengan penelitian dan sangat mengetahui serta memahami permasalahan, juga terlibat secara langsung dengan masalah penelitian.

Tabel 3.1 Daftar Narasumber

No	Nama dan Jabatan Narasumber	Tanggung Jawab Utama	Variabel
1	Novita Mayasari <i>Area Branch Manager</i>	Bertanggung jawab mengelola bisnis dan operasional di dalam satu Area Bisnis meliputi Kantor Cabang Induk, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Cabang Syariah	Budaya Kepatuhan
2	Danu Wicaksono <i>Operation Manager</i>	Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional dalam menunjang kelancaran bisnis di Kantor Cabang	Kepatuhan Umum
3	Celvy Murwani <i>Shariah Service</i>	Bertanggung jawab atas pengelolaan layanan dan operasional di Kantor	Kepatuhan Operasional

	<i>Manager</i>	Cabang Syariah	
4	Irfan Heriyanto H <i>SME Manager</i>	Bertanggung jawab mengelola pembiayaan / kredit di meliputi Kantor Cabang Induk, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Cabang Syariah	Kepatuhan Pembiayaan
5	Harfiah Mariani <i>Shariah Branch Manager</i>	Bertanggung jawab mengelola bisnis dan operasional di Kantor Cabang Syariah	Kepatuhan Syariah
6	Nasabah	Pemilik dan pengguna dana yang menggunakan produk dan jasa layana perbankan syariah.	Reputasi Bank

Narasumber dipilih berdasarkan tugas dan tanggung jawab pejabat yang diembannya serta peruntukannya dalam penelitian. Narasumber harus mengetahui masalah, memiliki data dan mau berbagi informasi yang lengkap dan akurat. Narasumber yang bertindak sebagai penyedia informasi dan sumber daya harus berkualitas sesuai dengan kewenangannya

D. Teknik Pengumpulan data

Dalam melakukan pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara wawancara dan kuesioner sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi yang memiliki tujuan untuk memperoleh informasi dengan melakukan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti.⁶ Wawancara terkait penerapan tingkat kepatuhan bank dilakukan dengan *Area Branch Manager* dan wawancara terkait upaya penerapan fungsi kepatuhan di kantor cabang dilakukan dengan *Shariah Branch Manager*. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan gambaran data

⁶ Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, h. 143.

secara umum dalam penerapan fungsi kepatuhan dan upaya yang dilakukan kantor cabang atas pelanggaran fungsi kepatuhan yang terjadi dengan tujuan untuk membandingkan kesesuaian dengan hasil penelitian yang dilakukan lebih detail melalui kuesioner.

2. Kuesioner

Kuesioner ini menggunakan daftar yang dicari peneliti dan skala penilaian yang dapat menyederhanakan dan mengukur penelitian.⁷ Kuesioner atas penerapan kepatuhan disampaikan kepada *Area Branch Manager, Shariah Branch Manager, Service Manager, Operation Manager dan SME Manager* sesuai tugas dan tanggung jawab pejabat tersebut. Kuesioner yang di sampaikan berkaitan dengan penelitian disusun secara baku berdasarkan ketentuan yang berlaku di lingkungan internal perusahaan dan ketentuan regulator dalam menunjang kegiatan bisnis dan operasional bank. Kuesioner yang digunakan sudah baku yang bersumber pada ketentuan internal perusahaan dan ketentuan yang diterbitkan oleh lembaga terkait perbankan syariah dan kuesioner di isi oleh pejabat yang berwenang, sehingga tidak perlu dilakukan uji validitas, hal ini berbeda dengan kuesioner yang sifatnya umum dan dibuat secara bebas oleh peneliti maka kuesioner yang perlu dilakukan uji validitas.⁸ Kuesioner digunakan untuk mendapatkan sejumlah data atau informasi yang relevan dengan topik penelitian, yang hasilnya akan

⁷ Hardani et al., "Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif" (CV Pustaka Ilmu, Yogyakarta, 2020), h. 406.

⁸ Suparyanto, "UJI VALIDITAS KUESIONER PENELITIAN," *Dr. Suparyanto, M.Kes* (blog), Minggu, Desember 2010, <http://dr-suparyanto.blogspot.com/2010/12/uji-validitas-kuesioner-penelitian.html>.

digunakan untuk melakukan analisa secara menyeluruh atas penerapan fungsi kepatuhan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi untuk mengumpulkan data dengan mencatat data yang sudah ada untuk mendukung hasil penelitian berupa rekap temuan pemeriksaan yang dilakukan oleh internal dan secara rutin sesuai dengan ketentuan perusahaan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung hasil penelitian dan merupakan alat bukti dan data akurat yang diterbitkan perusahaan.

E. Desain Pengukuran

Untuk melakukan pengukuran tingkat penerapan fungsi kepatuhan di cabang akan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* ini diciptakan oleh ahli psikologi sosial dari Amerika Serikat. Skala likert adalah skala yang digunakan dalam penelitian untuk mengukur suatu sikap dan pendapat obyek penelitian. Skala ini digunakan dengan memiliki tujuan untuk melengkapi kuesioner yang disampaikan peneliti ditetapkan oleh peneliti. Dengan skala likert, maka variabel yang di ukur dijabarkan menjadi indikator yang dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban yang diperoleh memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Untuk keperluan analisa kuantitatif jawaban di beri skor. Penelitian ini menggunakan skala likert ber dimensi 5 dengan rentang nilai 1 sampai 5.⁹

Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen, Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, h. 168-169.

kepatuhan pada penerapan fungsi kepatuhan bank meliputi budaya kepatuhan dan kepatuhan pada regulator yang terdiri dari aspek kepatuhan umum, aspek kepatuhan operasional, aspek kepatuhan pembiayaan dan aspek kepatuhan syariah. Peneliti menyampaikan kuesioner kepada pejabat bank terkait sebanyak 279 indikator yang terdiri dari budaya kepatuhan sejumlah 46 indikator budaya kepatuhan dan kepatuhan terhadap regulator meliputi 233 indikator terdiri 16 indikator kepatuhan umum, 59 indikator kepatuhan operasional, 26 indikator kepatuhan pembiayaan dan 132 indikator kepatuhan syariah.

F. Teknik Analisa Data

Teknik estimasi perhitungan yang dilakukan untuk memperoleh nilai pemeringkatan menggunakan metode *Multi-Stage Weight Index*.¹⁰ Metode ini merupakan gabungan dari beberapa tahapan yang telah diberikan pada setiap komponen penyusunan. Pemberian nilai dilakukan secara bertahap dan bersifat prosedural, sehingga selain menghasilkan nilai pada akhir perhitungan maka menghasilkan nilai pada penerapan fungsi kepatuhan bank pada setiap indikator.

Tahapan yang harus dilakukan dalam perhitungan pemeringkatan melalui 4 (empat) tahap prosedur mulai tahap awal sampai dengan mendapatkan hasil akhir yaitu :

1. Tahap pertama adalah memberikan bobot nilai menggunakan skala likert dengan rentang nilai mulai dari nilai 1 sampai nilai 5 yang berdasarkan pada kriteria dengan prosentase penerapan kepatuhan pada setiap indikator dalam kuesioner.

¹⁰ Divisi Riset dan Kajian PUSKASBAZNAS, "Indeks Zakat Nasional" (Pusat Kajian Strategis BAZNAS, 2016), h. 23.

Tabel 3.2 Pembobotan nilai indikator dengan pernyataan positif

Jawaban	Penerapan Indikator Kepatuhan	Positif
Sangat Setuju	100 %	5
Setuju	$\leq 75\%$	4
Kurang setuju	$\leq 50\%$	3
Tidak setuju	$\leq 25\%$	2
Sangat tidak setuju	0%	1

Bagi setiap indikator yang berisi pernyataan negatif, yang ditunjukkan dengan label bintang (*) pada setiap pertanyaannya dalam kuisisioner, maka pembobotan nilai diberikan dengan arah sebaliknya. Penerapan indikator sebesar 0% akan memberikan bobot nilai tertinggi, yaitu lima, dengan tabel :

Tabel 3.3 Pembobotan nilai indikator dengan pernyataan negatif

Jawaban	Penerapan Indikator Kepatuhan	Negatif
Sangat Setuju	100 %	1
Setuju	$\leq 75\%$	2
Kurang setuju	$\leq 50\%$	3
Tidak setuju	$\leq 25\%$	4
Sangat tidak setuju	0%	5

2. Tahap kedua yaitu menghitung pemeringkatan setiap indikator berdasarkan hasil pembobotan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indikator } x = \frac{(\text{Skor } x - \text{Skor }_{\min})}{(\text{Skor }_{\max} - \text{Skor }_{\min})}$$

Keterangan :

Indikator x = Nilai pemeringkatan pada Indikator

Skor x = Rata – rata nilai aktual pada pengukuran pemeringkatan

Skor $_{\max}$ = Skor Maximal (5)

Skor_{min} = Skor Minimal (1)

Untuk mempermudah memahami tahapan ini, rumus yang digunakan dapat dijelaskan sebagai berikut bahwa pembilang disebut juga dengan istilah skor variabel, yang mana skor tersebut akan berubah-ubah sesuai dengan skor yang diperoleh melalui pengumpulan data penelitian dengan menggunakan skala likert sedangkan penyebut dapat disebut dengan istilah skor ideal/*kriterium* yang artinya adalah skor yang ditetapkan dengan asumsi bahwa setiap indikator pada setiap pertanyaan atau pernyataan memberi jawaban dengan skor maksimal.¹¹

3. Tahap ketiga adalah menghitung nilai pemeringkatan dari setiap variabel budaya kepatuhan (D_1) dengan mengalikan bilangan tetap yang ditentukan dengan setiap nilai pemeringkatan dari Indikator penjelas. Pembobotan proporsi penilaian dihitung secara pro rata dari masing-masing indikator tiap indikator terhadap seluruh indikator yang digunakan untuk pengukuran fungsi kepatuhan bank.

a. Pemeringkatan budaya kepatuhan (D_1)

$$D_1 = 0,11I_1 + 0,15I_2 + 0,09I_3 + 0,09I_4 + 0,06I_5 + 0,33I_6 + 0,17I_7$$

Keterangan :

D_1 = pemeringkatan budaya kepatuhan

I_1 = pemeringkatan komitmen kepatuhan

I_2 = pemeringkatan Tanggung jawab kepada perusahaan

I_3 = pemeringkatan Tanggung jawab di tempat kerja

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen, Pendekatan : Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi*, h. 276-277.

I_4 = pemeringkatan Etika dalam mewakili perusahaan

I_5 = pemeringkatan Kerahasiaan

I_6 = pemeringkatan Investasi Pribadi dan Benturan kepentingan

I_7 = pemeringkatan Kepatuhan dan Anti Pencucian Uang

Pembobotan proporsi penilaian dihitung secara pro rata dari masing-masing indikator terhadap jumlah indikator pada Indikator budaya kepatuhan.

b. Pemeringkatan kepatuhan terhadap Regulator (D_2) meliputi :

1) Pemeringkatan kepatuhan umum ($D_{2.1}$) :

$$D_{2.1} = 0.12I_8 + 0.12I_9 + 0.19I_{10} + 0.38I_{11} + 0.19I_{12}$$

Keterangan :

$D_{2.1}$ = Pemeringkatan Kepatuhan Umum

I_8 = Pemeringkatan Kerahasiaan Bank

I_9 = Pemeringkatan Manajemen Risiko Bank

I_{10} = Pemeringkatan Informasi dan transaksi Elektronik

I_{11} = Pemeringkatan Sistem pengendalian Intern

I_{12} = Pemeringkatan Penerapan APU PPT karyawan

Pembobotan proporsi penilaian dihitung secara pro rata dari masing-masing indikator terhadap jumlah indikator pada Indikator kepatuhan umum.

2) Pemeringkatan kepatuhan operasional ($D_{2.2}$)

$$D_{2.2} = 0.15I_{13} + 0.15I_{14} + 0.15I_{15} + 0.15I_{16} + 0.10I_{17} + 0.02I_{18} + 0.05I_{19} \\ + 0.14I_{20} + 0.09I_{21}$$

Keterangan :

D2.2= Pemeringkatan kepatuhan operasional

I₁₃ = Pemeringkatan Daftar Hitam Nasional

I₁₄ = Pemeringkatan Sistem Kliring Nasional

I₁₅ = Pemeringkatan *Real Time Gross Settlement*

I₁₆ = Pemeringkatan Penerapan APU PPT

I₁₇ = Pemeringkatan Pembatasan Transaksi Valuta Asing

I₁₈ = Pemeringkatan Pemantauan LLD

I₁₉ = Pemeringkatan Transparansi Informasi Produk

I₂₀ = Pemeringkatan LHBU dan LBU

I₂₁ = Pemeringkatan Bancassurance

Pembobotan proporsi penilaian dihitung secara pro rata dari masing-masing indikator terhadap jumlah indikator pada Indikator kepatuhan operasional.

3) Pemeringkatan kepatuhan pembiayaan (D2₃)

$$D2.3=0.23I_{22}+0.35I_{23}+0.08I_{24}+0.19I_{25}+0.11I_{26}+0.04I_{27}$$

D2.3= Pemeringkatan kepatuhan pembiayaan

I₂₂ = Pemeringkatan Batas Maksimum Pemberian Kredit

I₂₃ = Pemeringkatan Sistem Layanan Informasi Keuangan

I₂₄ = Pemeringkatan Suku Bunga Dasar Kredit

I₂₅ = Pemeringkatan Loan to Value

I₂₆ = Pemeringkatan Kualitas Aktiva

I₂₇ = Pemeringkatan Kebijakan Pembiayaan

Pembobotan proporsi penilaian dihitung secara pro rata dari masing-masing indikator terhadap jumlah indikator pada Indikator kepatuhan pembiayaan

4) Pemingkatan kepatuhan Syariah (D2.4)

$$D2.4=0.03I_{28}+0.16I_{29}+0.16I_{30}+0.11I_{31}+0.04I_{32}+0,17I_{33}+0.17I_{34} \\ +0.05I_{35}+0,03I_{36}+0.03I_{37}+0,05I_{38}$$

Keterangan :

D2.4= Pemingkatan kepatuhan Syariah

I28 = Pemingkatan Penghimpunan Dana

I29 = Pemingkatan giro

I30 = Pemingkatan tabungan

I31 = Pemingkatan deposito

I32 = Pemingkatan penyaluran dana

I33 = Pemingkatan pembiayaan mudharabah

I34 = Pemingkatan pembiayaan musyarakah mutanaqisah

I35 = Pemingkatan transaksi valuta asing

I36 = Pemingkatan transfer dana

I37 = Pemingkatan payroll

I38 = Pemingkatan fee dan charge

Pembobotan proporsi penilaian dihitung secara pro rata dari masing-masing indikator terhadap jumlah indikator pada Indikator kepatuhan syariah.

Pemingkatan kepatuhan terhadap regulator di hitung sebagai

berikut :

$$D2 = 0.07D2.1+0.25D2.2+0.11D2.3+0.57D2.4$$

Keterangan :

D2 = Pemeringkatan kepatuhan terhadap regulator

D2₁ = Pemeringkatan Kepatuhan Umum

D2₂ = Pemeringkatan kepatuhan operasional

D2₃ = Pemeringkatan kepatuhan pembiayaan

D2₄ = Pemeringkatan kepatuhan Syariah

Data lengkap terkait dengan proporsi penilaian dihitung secara pro rata dari masing-masing indikator terhadap jumlah indikator pada Indikator terdapat pada Lampiran I. Perhitungan pemeringkatan fungsi kepatuhan bank.

4. Tahap ke empat adalah menghitung nilai fungsi kepatuhan bank dengan mengalikan bilangan tetap yang telah ditentukan dengan indeks dari indikator utama. Pemeringkatan fungsi kepatuhan bank (FKB)

$$FKB = 0.16 BK + 0.84 KR$$

FKB= Pemeringkatan fungsi kepatuhan bank

BK= Pemeringkatan budaya kepatuhan

KR= Pemeringkatan kepatuhan terhadap regulator.

Pembobotan pemeringkatan fungsi kepatuhan bank berasal dari total nilai keseluruhan atas nilai pada 2 variabel yaitu Budaya Kepatuhan dan Kepatuhan terhadap Regulator

Nilai pemeringkatan yang dihasilkan berada pada rentang antara 0.00

sampai 1.00. Nilai ini menunjukkan bahwa semakin rendah nilai pemeringkatan semakin tidak baik dalam penerapan fungsi kepatuhan, begitu juga sebaliknya semakin tinggi nilai pemeringkatan berarti semakin baik penerapan fungsi kepatuhan bank.

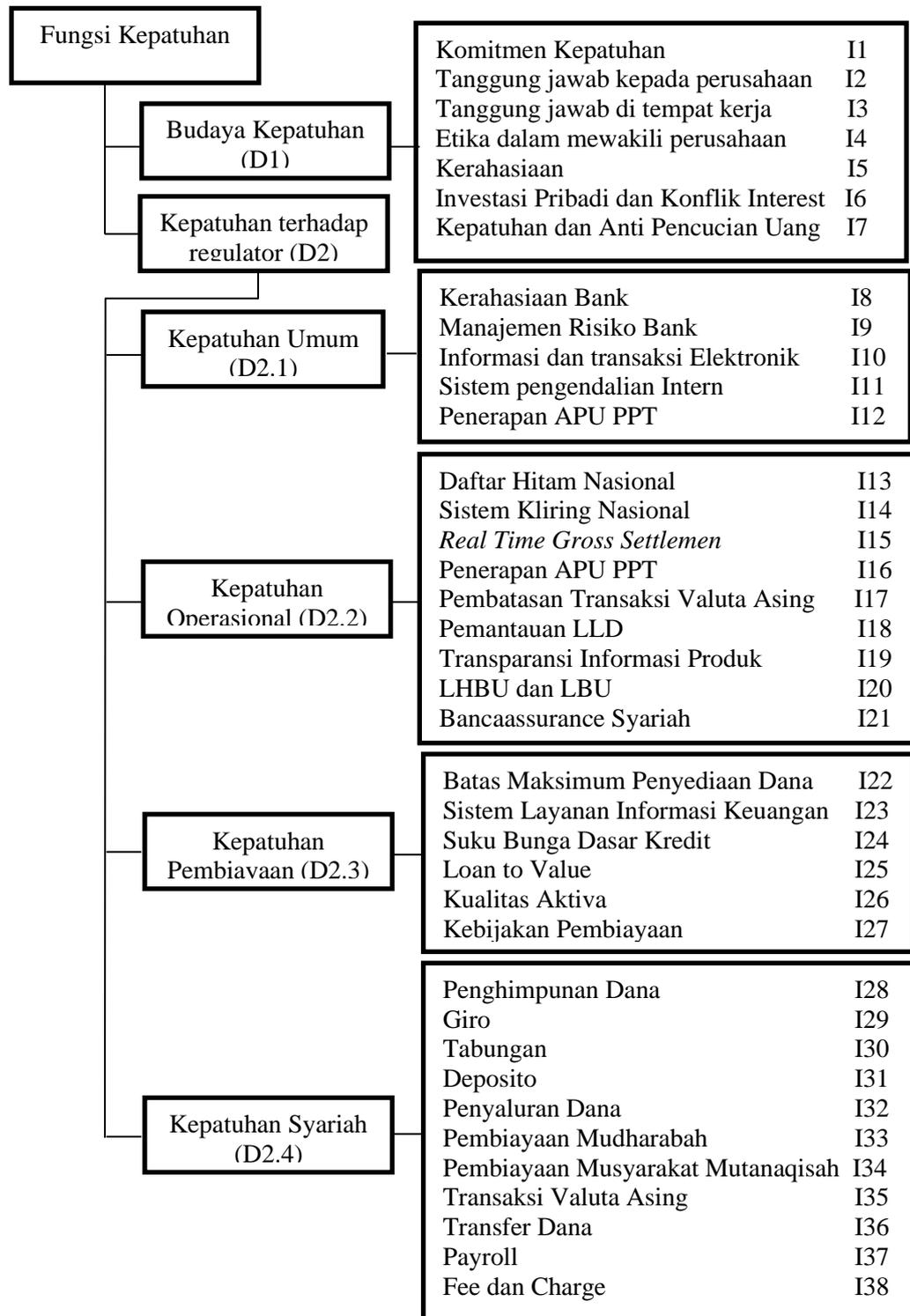
Tabel 3.4 Interpretasi nilai pemeringkatan fungsi kepatuhan bank

Rentang Nilai	Tingkat penerapan fungsi kepatuhan
0.00 – 0.20	Sangat Buruk
0.21 – 0.40	Buruk
0.41 – 0.60	Cukup Baik
0.61 – 0.80	Baik
0.81 – 1.00	Sangat baik

Penilaian terhadap reputasi bank yang dilakukan dalam rangka memastikan bahwa dengan penerapan fungsi kepatuhan bank yang baik dapat mendapat respon dari nasabah. Penilaian reputasi ini digunakan sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui secara langsung tanggapan dari 60 nasabah dengan menggunakan kuesioner. Pengukuran menggunakan skala likert dengan nilai rentang 1 – 5, dengan melakukan perhitungan kuesioner secara sederhana dengan menggunakan prosentase mayoritas jawaban yang diberikan nasabah untuk memberikan kesimpulan penelitian. Kuesioner reputasi bank terdiri dari 10 pertanyaan atas pemberitaan media yang bersifat negative dan strategi komunikasi bank yang kurang lancar.

Teknik analisa data dalam penelitian dapat digambarkan sbb :

Gambar 3.1 Teknik Analisa Data



Penerapan fungsi kepatuhan diukur melalui 2 (dua) variabel yaitu variabel budaya kepatuhan dan variabel kepatuhan terhadap regulator yang meliputi kepatuhan umum, kepatuhan operasional, kepatuhan pembiayaan dan kepatuhan syariah. Dari variabel tersebut dibagi menjadi 38 indikator dan dari indikator dibagi lagi menjadi 279 indikator penjelas dengan bobot kontribusinya. Indikator dalam pemeringkatan bersumber pada peraturan perusahaan, PPATK, Kodifikasi Produk perbankan syariah yang bersumber pada PBI, SEBI/PADG, SEOJK, POJK dan Fatwa DSN MUI yang bersumber pada Alquran dan Hadits. Pemeringkatan setiap indikator menggunakan skala likert dengan rentang nilai 1 – 5, yang mana nilai 1 (sangat tidak setuju) menunjukkan bahwa indikator kepatuhan tersebut 0 % diterapkan dalam kegiatan usaha bank, dan nilai 5 (sangat setuju) menunjukkan bahwa bank telah memenuhi semua kriteria dalam kegiatan usaha bank yaitu seluruh aspek peraturan dijalankan, tidak terdapat penyimpangan dan tidak terdapat denda atau teguran dari regulator dengan tingkat kepatuhan 100%.

Pemeringkatan terdiri dua variabel fungsi kepatuhan bank yaitu budaya kepatuhan (D1) dan kepatuhan terhadap regulator (D2) yang meliputi kepatuhan umum (D2.1), kepatuhan operasional (D2.2), kepatuhan pembiayaan (D2.3) dan kepatuhan syariah (D2.4).

Budaya kepatuhan berasal dari 7 indikator yaitu komitmen kepatuhan (I₁), tanggung jawab kepada perusahaan (I₂), tanggung jawab di tempat kerja (I₃), etika dalam mewakili perusahaan (I₄), kerahasiaan (I₅), investasi pribadi dan benturan kepentingan (I₆), kepatuhan dan anti pencucian uang (I₇), sedangkan kepatuhan

terhadap regulator (D2) yang meliputi kepatuhan umum (D2.1) berasal dari 5 indikator yaitu kerahasiaan bank (I₈), manajemen risiko bank (I₉), informasi dan transaksi elektronik (I₁₀), sistem pengendalian intern (I₁₁), penerapan APU PPT karyawan (I₁₂); kepatuhan operasional (D2.2) berasal dari 9 Indikator yaitu daftar hitam nasional (I₁₃), sistem kliring nasional (I₁₄), *real time gross settlemen* (I₁₅), penerapan APU PPT (I₁₆), pembatasan transaksi valuta asing (I₁₇), pemantauan LLD (I₁₈), transparansi informasi produk (I₁₉), LHBU dan LBU (I₂₀), bancassurance (I₂₁); kepatuhan pembiayaan (D2.3) yang berasal dari 6 Indikator yaitu batas maksimum penyediaan dana (I₂₂), sistem layanan informasi keuangan (I₂₃), suku bunga dasar kredit (I₂₄), loan to value (I₂₅), kualitas aktiva (I₂₆), kebijakan pembiayaan (I₂₇); kepatuhan syariah (D2.4) berasal dari 11 Indikator yaitu penghimpunan dana (I₂₈), giro (I₂₉), tabungan (I₃₀), deposito (I₃₁), penyaluran dana (I₃₂), pembiayaan mudharabah (I₃₃), pembiayaan musyarakah mutanaqisah (I₃₄), transaksi valuta asing (I₃₅), transfer dana (I₃₆), payroll (I₃₇), *fee dan charge* (I₃₈).