PENERAPAN FUNGSI KEPATUHAN BANK DALAM MENJAGA REPUTASI PADA PT BANK MAYBANK INDONESIA KANTOR CABANG SYARIAH DI KALIMANTAN SELATAN

TESIS

OLEH :
NAMA : SUMARNO
NIM : 210211040093

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
TAHUN 2023

PENERAPAN FUNGSI KEPATUHAN BANK DALAM MENJAGA REPUTASI PADA PT BANK MAYBANK INDONESIA KANTOR CABANG SYARIAH DI KALIMANTAN SELATAN

TESIS

Diajukan kepada Pascasarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Hukum Ekonomi Syariah

OLEH :
NAMA : SUMARNO
NIM : 210211040093

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2023

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Sumarno
NIM	: 210211040093
Tempat/Tanggal Lahir	: Sukoharjo, 23 April 1968
Program Studi	: Hukum Ekonomi Syariah
Program	: Pascasarjana

menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang berjudul, "Penerapan Fungsi Kepatuhan Bank Dalam Menjaga Reputasi Pada PT Bank Maybank Indonesia Kantor Cabang Syariah Di Kalimantan Selatan" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa tesis ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 6 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Sumarno

PERSETUJUAN TESIS

Penerapan Fungsi Kepatuhan Bank Dalam Menjaga Reputasi Pada PT Bank Maybank Indonesia Kantor Cabang Syariah Di Kalimantan Selatan

Yang dipersembahkan dan disusun oleh :

Sumarno

210211040093

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk

dapat diajukan kepada Dewan Penguji

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Mahmud Yusuf, M.Si.	Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si.,M.Fin.
Tanggal : 06 FEB 2023	Tanggal : 06 FEB 2023

PENGESAHAN TESIS

PENERAPAN FUNGSI KEPATUHAN BANK DALAM MENJAGA REPUTASI PADA PT BANK MAYBANK INDONESIA KANTOR CABANG SYARIAH DI KALIMANTAN SELATAN

Dipersembahkan dan disusun oleh :

Sumarno
210211040093

Telah diajukan kepada Dewan Penguji
Pada : Hari Kamis, Tanggal 02 Maret 2023

Dewan Penguji

No	Nama	Tanda Tangan
1	Dr. M. Rusydi, M.Ag	1.
2	Dr. Mahmud Yusuf, M.Si	2.
3	Dr. H. Zaki Mubarak, MSi, M.Fin.	3.
4	Dr. Wahyuddin, M.Pd.I	4.

Mengetahui

Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. H. Zulfa Jamalie, M.Pd.
NIP. 197105251997031006

ABSTRAK

Sumarno. NIM 210211040093, Penerapan Fungsi Kepatuhan Bank Dalam Menjaga Reputasi Pada PT Bank Maybank Indonesia Kantor Cabang Syariah Di Kalimantan Selatan, Pembimbing Dr. Mahmud Yusuf, M.Si. dan Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si.,M.Fin., pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin, Tahun Lulus 2023

Kata Kunci : Fungsi Kepatuhan , Budaya Kepatuhan, Kepatuhan pada Regulator

Perbankan syariah merupakan industri keuangan yang sarat dengan ketentuan karena berhubungan dengan jasa yang diberikan kepada masyarakat dalam pengelolaan dana dan merupakan kepercayaan nasabah dalam menyimpan uang. Perbankan syariah harus menerapkan fungsi kepatuhan dengan mematuhi ketentuan dari internal perusahaan maupun lembaga terkait yaitu Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan. Penerapan fungsi kepatuhan memiliki peran dalam pengelolaan risiko kepatuhan, sehingga harus ditingkatkan agar dapat meminimalisasi dampak risiko sedini mungkin. Bank syariah yang tidak mererapkan fungsi kepatuhan dengan baik dapat menyebabkan kerugian bagi bank berupa pelanggaran dan/atau penyelewengan. Penyelewengan pada perbankan syariah menjadi bukti bahwa dengan prinsip syariah yang digunakan belum menjamin bahwa bank syariah bebas dari ancaman *internal fraud*, sebaliknya penerapan fungsi kepatuhan yang baik dapat menjaga reputasi bank secara keseluruhan.

Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengukur dan melakukan analisa tingkat kepatuhan bank dalam menjaga reputasi dan untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam penerapan fungsi kepatuhan bank. Penelitian bersifat kuantitatif dan kualitatif (*mixed method*) menggunakan model desain *sequential explanatory* dengan menggunakan metode pendekatan empiris. Desain pengukuran menggunakan skala Likert dan teknik estimasi perhitungan menggunakan metode *Multi-Stage Weight Index*.

Hasil penelitian menunjukan bahwa penerapan fungsi kepatuhan bank pada penerapan budaya kepatuhan menunjukan nilai sebesar 0.97 dan kepatuhan terhadap regulator yang terdiri dari aspek kepatuhan umum, aspek kepatuhan operasional, aspek kepatuhan pembiayaan dan aspek kepatuhan syariah menunjukan nilai sebesar 0.98. Nilai keseluruhan penerapan fungsi kepatuhan bank dari dua variabel tersebut sebesar 0.98. Nilai ini di intepretasikan memiliki kategori penerapan yang sangat baik. Meskipun demikian, cabang masih perlu melakukan perbaikan dari kedua variabel di atas yaitu budaya kepatuhan dan kepatuhan terhadap regulator. Upaya yang dilakukan dalam penerapan fungsi kepatuhan antara lain melakukan perbaikan terhadap pelanggaran yang terjadi, pembinaan tindakan disiplin karyawan serta melakukan mitigasi risiko. Dengan demikian penerapan fungsi kepatuhan bank yang dilaksanakan di cabang dapat menjaga reputasi bank.

ABSTRACT

Sumarno NIM 210211040093, Implementation of the Bank's Compliance Function in Maintaining Reputation at PT Bank Maybank Indonesia Sharia Branch Office in South Kalimantan, Supervisor Dr. Mahmud Yusuf, M.Sc. and Dr. H. Zaki Mubarak, M.Sc., M.Fin., in the Postgraduate Sharia Economic Law Study Program, UIN Antasari Banjarmasin, Graduated Year 2023

Keywords:Compliance Function, Compliance Culture, Compliance with Regulators

Islamic banking is a financial industry that is full of provisions because it relates to the services provided to the public in managing funds and is a customer's trust in saving money. Islamic banking must implement the compliance function by complying with the provisions of internal companies and related institutions, namely Bank Indonesia, the Financial Services Authority and the Fatwa Board of the National Sharia Council of the Indonesian Ulema Council and the Center for Financial Transaction Reports and Analysis. Implementation of the compliance function has a role in managing compliance risk, so it must be improved in order to minimize the impact of risk as early as possible. Islamic banks that do not properly implement the compliance function can cause losses to the bank in the form of violations and/or fraud. Deviations in sharia banking are evidence that the sharia principles used do not guarantee that sharia banks are free from the threat of internal fraud, on the other hand the implementation of a good compliance function can maintain the reputation of the bank as a whole.

The research was conducted with the aim of measuring and analyzing the level of bank compliance in maintaining reputation and to find out the efforts made in implementing the bank's compliance function. The research is quantitative and qualitative (mixed method) using a sequential explanatory design model using an empirical approach. The measurement design uses a Likert scale and the calculation estimation technique uses the Multi-Stage Weight Index method.

The results showed that the implementation of the bank's compliance function in the application of a compliance culture showed a value of 0.97 and compliance with regulators consisting of general compliance aspects, operational compliance aspects, financing compliance aspects and sharia compliance aspects showed a value of 0.98. The overall value of implementing the bank's compliance function from these two variables is 0.98. This value is interpreted as having a very good implementation category. Even so, branches still need to make improvements to the two variables above, namely a culture of compliance and compliance with regulators. Efforts made in implementing the compliance function include making improvements to violations that have occurred, fostering employee disciplinary actions and carrying out risk mitigation. Thus the implementation of the bank's compliance function carried out in branches can maintain the bank's reputation.

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan puji syukur alhamdulillah atas rahmat dan ridha Allah SWT sehingga penelitian yang dilakukan dan dituangkan dengan judul "Penerapan Fungsi Kepatuhan Bank Dalam Menjaga Reputasi Pada PT Bank Maybank Indonesia Kantor Cabang Syariah Di Kalimantan Selatan" telah diselesaikan dengan lancar dan baik.

Shalawat dan salam selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia dari jahiliyah ke arah jalan kebenaran dan kebaikan di dunia dan akhirat. Shalawat dan salam juga juga dilimpahkan buat keluarga , sahabat, dan yang mengikuti ajaran beliau termasuk kita hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian Tesis dapat diselesaikan dengan lancar dan baik berkat bantuan, bimbingan, arahan, nasehat, petunjuk, dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.A. selaku Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Zulfa Jamalie, M.Pd. selaku Direktur Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin atas segala layanan dan fasilitas yang telah diberikan selama penulis menempuh Pendidikan Pascasarjana.
3. Bapak Dr. Wahyuddin, M.Pd, selaku Ketua Prodi S2-Hukum Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin yang memberi motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.

4. Bapak Dr. Mahmud Yusuf, M.Si. sebagai Dosen Pembimbing I sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, saran, masukan dan perbaikan dalam penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. H. Zaki Mubarak, M.Si., M.Fin., sebagai Dosen Pembimbing II telah banyak memberikan bimbingan, saran, masukan dan perbaikan dalam penulisan tesis ini.
6. Ibu Dr. Hj. Rabiatul Adawiyah, S.Ag, M.Ag, selaku sekretaris merangkap anggota penguji proposal tesis yang banyak memberi saran, masukan dan perbaikan dalam penyusunan proposal tesis .
7. Bapak Fajrul Ilmi, S.Pd.I, MHI selaku Sekretaris Prodi S2-Hukum Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin yang dengan sabar membantu setiap pertanyaan terkait penulisan tesis ini.
8. Segenap Guru Besar dan Dosen pengajar pada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan mengenai hal-hal ilmu pengetahuan yang belum diketahui penulis sebelumnya dan sangat bermanfaat bagi penulis.
9. Ibunda tercinta Mariyem, nun jauh di sana di Sukoharjo, Solo sebagai sosok suri tauladan yang selalu mendoakan kesehatan, kebahagiaan dan kesuksesan buat anak-anaknya dimanapun berada.
10. Istri tercinta Sri Sih Hastuti, SE, ananda tercinta Wildan Hayyu Marefi, S.Tr.IP dan Naafi Lanayaira Marefi atas dukungan moril untuk menyelesaikan program magister ini dan semoga dapat memberi inspirasi buat ananda berdua untuk menuntut ilmu setinggi mungkin sampai akhir hayat.

11. Ibu Novita Mayasari ST, Ibu Harfiah Mariani SH, Ibu Celvy Murwani SE, Bp. Danu Wicaksono ST, Bp. Irfan Iryanto Halim SE selaku narasumber dan karyawan PT Bank Maybank Indonesia Kantor Cabang Syariah maupun Kantor Cabang Konvensional di kota Banjarmasin yang mendukung sepenuhnya kepada penulis dalam menyelesaikan program magister ini.
12. Sahabat atau rekan-rekan seperjuangan Magister Hukum Ekonomi Syariah 2021 yang sangat kompak, memberikan warna dan nuansa kekeluargaan dalam proses pendidikan di Pascasarjana UIN Antasari Banjarmasin.
13. Dan semua pihak yang telah mendukung dan turut mendoakan keberhasilan penulis.

Atas semua itu semoga Allah SWT menggantinya dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis sadar sebagai manusia tentunya tidak lepas dari salah dan kekurangan dalam penyusunan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat. Aamiin Yaa Rabbal ‘Alamiin.

Banjarmasin, 06 Februari 2023

Penulis,

Sumarno

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1	ا	:	A	16.	ط	:	Th
2	ب	:	B	17.	ظ	:	Zh
3	ت	:	T	18.	ع	:	'
4	ث	:	Ts	19.	غ	:	Gh
5	ج	:	J	20.	ف	:	F
6	ح	:	H̲	21.	ق	:	Q
7	خ	:	Kh	22.	ك	:	K
8	د	:	D	23.	ل	:	L
9	ذ	:	Dz	24.	م	:	M
10	ر	:	R	25.	ن	:	N
11	ز	:	Z	26.	و	:	W
12	س	:	S	27.	هـ	:	H
13	ش	:	Sy	28.	ء	:	`
14	ص	:	Sh	29.	ي	:	Y
15	ض	:	Dh				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَ	A	Fath̲ah
ـِ	I	Kasrah
ـُ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّيْوَان) al-dîwân bukan ad-dîwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضّرُوْرَة) tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَ ي	Ai	a dan i
ـَ و	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َبا	Â	a dengan topi di atas
بِي	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ـّـ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضّرُوْرَة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda *(ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طَرِيْقَة	Tharîqah
2	الْجَامِعَة الإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmî'ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَة الْوُجُوْد	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak 'Abd al-Samad al-Palimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'l*), kata benda (*ism*), maupun huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat- kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَة الْعَصْرِيَّة	al-harakah al-'ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لاَ إِلهَ إِلاَّالله	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلاَنَا مَلِك الصَّالح	mawlânâ Malik al-Shâlih
يُؤْثِرُكُمُ الله	yu'tsirukum Allâh
الْمَظَاهِر الْعَقْلِيَّة	al-mazhâhir al-'aqliyyah
حُبُّ الإِسْتِطْلاَع	hub al-istithlâ'
الْمَادَّة الْمَصْنُوْعَة مِنَ الْحَيَوَان	al-mâddah al-mashnû'ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْن	tharf al-'ayni
الْمُسَاهَمَة	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيْقًا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ……... i

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN …….. ii

PERSETUJUAN TESIS …….…… iii

PENGESAHAN TESIS …….……. iv

ABSTRAK …… …….. …….. v

KATA PENGANTAR …….……... vii

TRANSLITERASI …….…….…… x

DAFTAR ISI …….…….…… xiv

DAFTAR TABEL …….……. xvii

DAFTAR GAMBAR…….……. xix

DAFTAR LAMPIRAN …….. xx

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah ……. 1

B. Rumusan masalah ……..... 14

C. Tujuan Penelitian ……..... 14

D. Signifikansi Penelitian …… 14

E. Definisi Operasional ……... 15

F. Penelitian Terdahulu …….. 16

G. Sistematika Penulisan ……. 20

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Landasan Teoritis …….. 22

1. Teori Kepatuhan ……... 22

2. Teori Legitimasi ……. 25

B. Landasan Praktis ……. 27

1. Perbankan Syariah dan Lembaga Terkait …….. 27

2. Kegiatan Usaha Perbankan syariah …….. 33

3. Fungsi Kepatuhan dan Mitigasi Risiko Kepatuhan …….. 38

C. Kerangka Pikir …… 73

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian ……. 76

B. Lokasi Penelitian …… 78

C. Data dan Sumber Data ……. 78

D. Teknik Pengumpulan Data ……. 80

E. Desain Pengukuran ……. 82

F. Teknik Analisa Data …… 83

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian…… 94

1. Gambaran Umum, Produk dan Layanan Perbankan …… 94

2. Hasil Data Penelitian …… 109

B. Pembahasan atau Analisa Data……... 140

1. Tingkat Kepatuhan Bank Dalam Menjaga Reputasi …… 140

2. Upaya dalam Penerapan Fungsi Kepatuhan Bank ……. 166

BAB V PENUTUP

A. Simpulan ……. 173

B. Rekomendasi …….. 174

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Data Fraud Perbankan Konvensional …… ……. 12
2. Tabel 1.2 Data Fraud Perbankan Syariah …… …… 12
3. Tabel 1.3 Matriks Perbandingan Penelitian Terdahulu …… 18
4. Tabel 2.1 Operasionalisasi konsep Teori Kepatuhan …….. 24
5. Tabel 2.2 Operasionalisasi konsep Teori Legitimasi …… 26
6. Tabel 3.1 Daftar Narasumber …… 79
7. Tabel 3.2 Pembobotan nilai indikator dengan pernyataan positif ……. 84
8. Tabel 3.3 Pembobotan nilai indikator dengan pernyataan negatif …… 84
9. Tabel 3.4 Interpretasi nilai pemeringkatan fungsi kepatuhan bank …….. 90
10. Tabel 4.1 Hasil Pemeringkatan Budaya Kepatuhan …… 110
11. Tabel 4.2 Hasil Pemeringkatan Kepatuhan Umum …….. 113
12. Tabel 4.3 Hasil Pemeringkatan Kepatuhan Operasional …….. 115
13. Tabel 4.4 Hasil Pemeringkatan Kepatuhan Pembiayaan ……. 122
14. Tabel 4.5 Hasil Pemeringkatan Kepatuhan Syariah ……. 127
15. Tabel 4.6 Rekap Hasil Kuesioner Reputasi Bank ……. 138
16. Tabel 4.7 Budaya kepatuhan tidak dijalankan dengan baik …….……. 138
17. Tabel 4.8 Kepatuhan terhadap regulator tidak dijalankan dengan baik … 139
18. Tabel 4.9 Hasil Pemeringkatan Fungsi Kepatuhan Bank ……. 142
19. Tabel 4.10 Rekap Hasil Pemeringkatan Budaya Kepatuhan …… 143
20. Tabel 4.11 Rekap Hasil Pemeringkatan Kepatuhan Operasional ……. 150
21. Tabel 4.12 Rekap Hasil pemeringkatan Kepatuhan Pembiayaan ……. 155
22. Tabel 4.13 Rekap Hasil Pemeringkatan Kepatuhan Syariah …… 159

23. Tabel 4.14 Rekap Hasil Akhir Pemeringkatan Fungsi Kepatuhan Bank… 163

24. Tabel 4.15 Rekap Hasil Kuesioner Reputasi Bank …… 164

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Pikir…….. ……. 75

2. Gambar 3.1 Teknik Analisa Data …….. 90

DAFTAR LAMPIRAN

1. Serah Terima Hasil Kuesioner dan Interview dengan nasabah
   1.1 Budaya Kepatuhan dengan Area Branch Manager
   1.2 Kepatuhan Umum dengan Operation Manager
   1.3 Kepatuhan Operasional dengan Shariah Service Manager
   1.4 Kepatuhan Pembiayaan dengan Small Medium Enterprise Manager
   1.5 Kepatuhan Syariah dengan Shariah Branch Manager
   1.6 Kuesioner nasabah oleh Customer Service
   1.7 Interview petugas Customer Service dengan nasabah
2. Pedoman dan Pertanyaan dalam Wawancara
3. Pedoman dan Pertanyaan Dalam Kuesioner
   3.1 Nama, Jabatan dan Tanggung Jawab Informan
   3.2 Konsep, Variabel, Pertanyaan Utama dan Tujuan Pertanyaan atas Penerapan Fungsi Kepatuhan Bank
   3.3 Konsep, Variabel, Pertanyaan Utama dan Tujuan Pertanyaan atas Reputasi Bank
   3.4 Pedoman Kuisioner
   3.5 Daftar Kuesioner dan kriteria jawaban
      3.5.1 Kuesioner Budaya Kepatuhan
      3.5.2 Kuesioner Kepatuhan Umum
      3.5.3 Kuesioner Kepatuhan Operasional
      3.5.4 Kuesioner Kepatuhan Pembiayaan
      3.5.5 Kuesioner Kepatuhan Syariah
      3.5.6 Kuesioner Reputasi Bank
4. Perhitungan Pembobotan Indikator secara Proporsional
5. Perhitungan Skala Likert
6. Rekap Hasil Pengolahan Data Penelitian
7. Rekap Hasil Kuesioner Nasabah tentang Reputasi Bank