

**PENILAIAN KINERJA BANK SYARIAH INDONESIA
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD*
(STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KC CIREBON DR.CIPTO)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon



Disusun Oleh:

Siti Fatimah

NIM. 2108203087

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER

SYEKH NURJATI CIREBON

1446 H/ 2024 M

ABSTRAK

Siti Fatimah (2108203087): Penilaian Kinerja Bank Syariah Indonesia dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)

Bank Syariah Indonesia memiliki potensi besar sebagai pemain utama di industri keuangan syariah Indonesia. Namun, pangsa pasar perbankan syariah nasional yang masih rendah dan tantangan dalam inovasi produk, penetrasi pasar, serta efisiensi operasional menunjukkan perlunya evaluasi kinerja secara menyeluruh.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Bank Syariah Indonesia menggunakan metode *Balanced Scorecard* dari empat perspektif: keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan data sekunder berupa laporan keuangan dan laporan tahunan Bank Syariah Indonesia untuk periode 2021-2023. Data dianalisis berdasarkan indikator-indikator pada setiap perspektif *Balanced Scorecard* untuk memberikan gambaran yang komprehensif.

Hasil penelitian menunjukkan fluktuasi pada perspektif keuangan, di mana tahun 2022 menjadi tahun dengan kinerja terbaik, meskipun stabilisasi pada tahun 2023 mencerminkan siklus evaluasi alami. Perspektif pelanggan juga mengalami fluktuasi, dengan peningkatan signifikan pada tahun 2023 karena keberhasilan ekspansi pasar dan optimalisasi layanan. Perspektif proses bisnis internal dan pertumbuhan serta pembelajaran menunjukkan tren peningkatan setiap tahun, dengan kinerja terbaik pada tahun 2023 yang mencerminkan efisiensi operasional, inovasi proses, serta pengembangan sumber daya manusia yang optimal. Temuan ini konsisten dengan teori *Balanced Scorecard*, yang menyoroti keterkaitan antar perspektif sebagai faktor kunci keberhasilan strategi organisasi.

Kata Kunci: Bank Syariah Indonesia, *Balanced Scorecard*, Kinerja Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

Siti Fatimah (2108203087): Performance Assessment of Bank Syariah Indonesia Using the Balanced Scorecard Method (Case Study of Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)

Bank Syariah Indonesia has great potential as a major player in Indonesia's Islamic financial industry. However, the still low national Islamic banking market share and challenges in product innovation, market penetration, and operational efficiency indicate the need for a thorough performance evaluation.

This study aims to analyze the performance of Bank Syariah Indonesia using the Balanced Scorecard method from four perspectives: financial, customer, internal business processes, and learning and growth.

This research method uses a qualitative descriptive approach with secondary data in the form of financial statements and annual reports of Bank Syariah Indonesia for the period 2021-2023. The data is analyzed based on indicators in each Balanced Scorecard perspective to provide a comprehensive picture.

The results showed fluctuations in the financial perspective, with 2022 being the best performing year, although stabilization in 2023 reflected the natural evaluation cycle. The customer perspective also experienced fluctuations, with significant improvement in 2023 due to successful market expansion and service optimization. The internal business process and growth and learning perspectives show an increasing trend each year, with the best performance in 2023 reflecting operational efficiency, process innovation, and optimal human resource development. These findings are consistent with the Balanced Scorecard theory, which highlights the interrelationship between perspectives as a key factor in the success of an organization's strategy.

Keywords: *Bank Syariah Indonesia, Balanced Scorecard, Performance of Bank Syariah Indonesia*

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “**Penilaian Kinerja Bank Syariah Indonesia Dengan Menggunakan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)**”, oleh **Siti Fatimah** dengan NIM **2108203087**, telah diajukan dalam sidang munaqosyah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 19 Desember 2024.

Skripsi ini telah memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah



Ketua Sidang

Sekretaris Sidang

Dr. Wartoyo, M. Si

NIP. 198307022011011008

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, M.M

NIP. 197309302007102001

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 198307022011011008

Abdul Muizz AWKA, M. Si

NIP. 198708272019031009

HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI
PENILAIAN KINERJA BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN
MENGGUNAKAN METODE *BALANCED SCORECARD*
(STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KC CIREBON DR.CIPTO)

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:
SITI FATIHAH
NIM. 2108203087

Menyetujui,

Pembimbing I,



Diana Djuwita, M.M

NIP. 198003142008012018

Pembimbing II,



Dr. H. Avus Ahmad Yusuf, S.E, M.Si

NIP. 197108012000031000

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Wartoyo, M.Si

198307022011011008

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Siti Fatihah
NIM : 2108203087
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 28 Juni 2003
Alamat : Jl. Rancho Indah, Kel. Tanjung Barat, Kec.
Jagakarsa, Jakarta Selatan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Penilaian Kinerja Bank Syariah Indonesia Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)”**, ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apa pun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Cirebon, 09 Desember 2024



Siti Fatihah

NIM. 2108203087

NOTA DINAS

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Setelah selesai memberikan bimbingan, pengarahan dan perbaikan terhadap penulisan skripsi Saudari **Siti Fatimah, NIM. 2108203087** dengan judul "**Penilaian Kinerja Bank Syariah Indonesia Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)**". Kami berpendapat bahwa skripsi diatas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Menyetujui,

Pembimbing I,



Diana Djuwita, M.M

NIP. 198003142008012018

Pembimbing II,



Dr. H. Avus Ahmad Yusuf, S.E, M.Si

NIP. 197108012000031000

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 198307022011011008

MOTTO



مَنْ جَدَّ وَجَدَّ

“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil”

“Kerja keras dan terus berusaha akan membentuk dirimu. Suatu saat nanti, kamu akan menyesal jika sekarang tidak melakukan yang terbaik, jangan pernah merasa bahwa semuanya sudah terlambat, tetapi tetaplah berusaha dan lakukan yang terbaik!”

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kupersembahkan kehadiran Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Yang Maha Penyayang. Berkat rahmat, anugerah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tanggung jawabnya sebagai mahasiswa dalam penyusunan skripsi ini.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak, atau yang saya panggil dengan panggilan Bapak dan Mamah sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga. Bapak engkau adalah sosok kepala keluarga yang menjadi panutan oleh anak-anakmu, engkau mempunyai cara sendiri untuk mendidik anak-anaknya, dengan kegigihan dan kerja keras untuk dapat menafkahi keluarga yang sederhana engkau mempunyai angan dan cita-cita untuk dapat memperjuangkan anak-anaknya agar menempuh pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Mamah, engkau tak pernah bosan mendoakan, memberikan kasih sayang dan perhatian terhadap pendidikan dan kesehatan anak-anaknya, namun tak pernah kau perlihatkan raut lelah di hadapan anak-anakmu demi masa depan yang lebih baik untuk anak-anakmu. Engkau sosok bidadari surga yang memiliki kemampuan super yang tak dimiliki oleh manusia lain di dunia ini. Sungguh, kasih sayangmu tiada terhingga.

Kupersembahkan karya sederhana ini untukmu yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang tiada terhingga, yang tidak mungkin dapat dibalas dengan secarik kertas yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini merupakan langkah awal untuk membahagiakan Ibu dan Bapak. Teruntuk kedua orang tua yang selalu memotivasi dalam menjalani hari-hariku, mendoakanku dan selalu menasihati agar menjadi pribadi yang lebih baik dan selalu berbagi kebaikan. Terima kasih bapak... Terima kasih Mamah ...

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan perempuan kelahiran Jakarta, 28 Juni 2003. Dengan rasa penuh kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Siti Fatimah. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Asmari dan Ibu Jumiati. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Jalan Rancho Indah Dalam, Kelurahan Tanjung Barat, Kecamatan Jagakarsa, Jakarta Selatan. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

1. RA Nurunnajah Tahun 2008-2009
2. SDN Tanjung Barat 03 Pagi Tahun 2009-2015
3. SMPN 239 Jakarta Selatan Tahun 2015-2018
4. SMAN 66 Jakarta Selatan Tahun 2018-2021

Penulis menempuh program Pendidikan Sastra Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“Penilaian Kinerja Bank Syariah Indonesia dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)”** di bawah bimbingan Ibu Diana Djuwita, MM dan Bapak Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf S.E, M. Si.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah rabbil 'aalamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya sehingga laporan penelitian skripsi yang berjudul "Penilaian Kinerja Bank Syariah Indonesia Dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Cirebon Dr. Cipto)". ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata-1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E, MM, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma SEI, MSI selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Diana Djuwita, M.M selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing II. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, serta motivasi yang Ibu dan Bapak berikan selama proses penyusunan penelitian ini. Dedikasi dan kesabaran Ibu dan Bapak dalam memberikan masukan yang berharga telah membantu penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan lebih baik. Semoga segala kebaikan Ibu dan Bapak dibalas dengan keberkahan dan kesuksesan di masa depan.

7. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman selama perkuliahan di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Asmari dan Ibu Jumiati yang telah memberikan doa serta dukungannya tanpa tiada henti agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lulus tepat waktu. Terima kasih atas kesabarannya yang sangat luas begitu juga dengan kasih sayangnya. Terima kasih atas segalanya yang telah diberikan dan tidak pernah mengeluh sedikit pun.
9. Kakak tercinta, Andri Junianto yang selalu memberikan semangat tiada henti. Terima kasih atas dukungannya selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
10. Mochamad Ferdy Yusuf Agustian yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, selalu memberikan dukungan, motivasi, pengingat, penasihat yang baik dan selalu menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Untuk sahabat penulis Ranti dan Adin, yang telah memberikan semangat serta dukungan selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman seperjuangan “Successful Squad (Silvi, Wahida, Maylani, Malicia, Nisa dan Vira)” yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini, berbagi tawa, dukungan dan semangat di setiap langkah yang penuh tantangan. Terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan dorongan yang tak pernah putus, yang membuat setiap kesulitan terasa lebih ringan dan setiap pencapaian lebih bermakna.
13. Kepada member Bangtan Sonyeondan (BTS), Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung dan Jeon Jungkook secara tidak langsung telah menjadi semangat peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Terakhir, teruntuk diri saya sendiri yang sudah kuat melewati segala lika-liku yang terjadi, karena telah mampu berusaha sekeras dan berjuang sampai sejauh ini, tidak menyerah dan terus berusaha sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya sangat bangga kepada diri saya sendiri, mari bekerja sama

untuk lebih kuat dan berkembang lagi, menjadi pribadi yang lebih baik lagi dari hari ke hari.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah terlibat dalam penulisan skripsi ini dan berdoa semoga Allah SWT melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi maupun masyarakat.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Cirebon, 09 Desember 2024

Penulis



Siti Fatimah

NIM. 2108203087

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
NOTA DINAS	vi
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
G. Metode Penelitian	11
1. Jenis dan Pendekatan	11
2. Objek Penelitian	12
3. Populasi dan Sampel	12
4. Sumber Data	13
5. Teknik Pengumpulan Data	13
6. Teknik Analisis Data	14
7. Definisi Operasional	18

H. Sistematika Penulisan	20
BAB II LANDASAN TEORI	22
A. Perbankan Syariah.....	22
B. Penilaian Kinerja Bank Syariah	25
C. <i>Balanced Scorecard</i>	29
D. Literatur Review.....	39
E. Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	48
A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia	48
B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Hasil Analisis Data Kinerja Bank Syariah Indonesia.....	51
1. Perspektif Keuangan	51
a. Hasil Analisis ROA	51
b. Hasil Analisis ROE	52
c. Hasil Analisis BOPO	54
d. Hasil Analisis NPF	55
e. Hasil Analisis FDR.....	57
2. Perspektif Pelanggan.....	58
a. Hasil Analisis Pangsa Pasar	58
b. Hasil Analisis Profitabilitas Pelanggan	60
3. Perspektif Proses Bisnis Internal.....	61
a. Hasil Analisis AETR	61
b. Hasil Analisis NGR.....	63
4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	64
a. Hasil Analisis Produktivitas Karyawan.....	64
b. Hasil Analisis ETTE.....	65
B. Pembahasan Kinerja Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	67
1. Kinerja Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Perspektif Keuangan Tahun 2021-2023	67

2. Kinerja Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Perspektif Pelanggan Tahun 2021-2023	68
3. Kinerja Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal Tahun 2021-2023	68
4. Kinerja Bank Syariah Indonesia Berdasarkan Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran Tahun 2021-2023	69
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran.....	72
C. Kelebihan	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Matriks Kriteria Penetapan ROA	15
Tabel 1.2 Matriks Kriteria Penetapan ROE.....	15
Tabel 1.3 Matriks Kriteria Penetapan BOPO	16
Tabel 1.4 Matriks Kriteria Penetapan NPF	16
Tabel 1.5 Matriks Kriteria Penetapan FDR.....	17
Tabel 1.6 Matriks Kriteria Penetapan Pangsa Pasar dan Profitabilitas Pelanggan	17
Tabel 1.7 Matriks Kriteria Penetapan AETR dan NGR	18
Tabel 1.8 Matriks Kriteria Penetapan Produktivitas Karyawan dan ETTE .	18
Tabel 1.9 Operasional Variabel	19
Tabel 2.1 Matriks Kriteria Penetapan ROA	32
Tabel 2.2 Matriks Kriteria Penetapan ROE.....	33
Tabel 2.3 Matriks Kriteria Penetapan BOPO	33
Tabel 2.4 Matriks Kriteria Penetapan NPF	34
Tabel 2.5 Matriks Kriteria Penetapan FDR.....	35
Tabel 4.1 Nilai ROA Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	51
Tabel 4.2 Nilai ROE Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	53
Tabel 4.3 Nilai BOPO Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	54
Tabel 4.4 Nilai NPF Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	55
Tabel 4.5 Nilai FDR Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023.....	57
Tabel 4.6 Nilai Pangsa Pasar Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023 ...	59
Tabel 4.7 Nilai Profitabilitas Pelanggan Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023.....	60
Tabel 4.8 Nilai AETR Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	62
Tabel 4.9 Nilai NGR Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	63
Tabel 4.10 Nilai Produktivitas Karyawan Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023.....	64
Tabel 4.11 Nilai ETTE Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Aset Keuangan Syariah Tahun 2016-2022.....	1
Gambar 1.2 Aset Keuangan Syariah Tahun 2022	2
Gambar 1.3 Peringkat Total Aset Perbankan Syariah Tahun 2019-2023	3
Gambar 1.4 Perkembangan Aset Perbankan Syariah Tahun 2019-2023.....	4
Gambar 1.5 Total Aset Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	6
Gambar 2.1 Produk dan Jasa Bank Syariah	24
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Pengantar Penelitian.....	78
Lampiran Rasio Keuangan Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	79
Lampiran Total Karyawan Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	82
Lampiran Laporan Laba Rugi Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023.....	83
Lampiran Pelatihan Karyawan Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	86
Lampiran Total Unit Kantor Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023	97
Lampiran Total Aset Bank Syariah Indonesia Tahun 2021-2023.....	98
Lampiran Total Aset BUS Tahun 2021-2023	100
Lampiran Perhitungan Kinerja Berdasarkan Masing-masing Perspektif.....	101
Lampiran Kartu Bimbingan Skripsi.....	103
Lampiran Turnitin Skripsi.....	104

