

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Kinerja Keuangan Menggunakan Metode RGEC Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk”, ini ditulis oleh Sukma Aulia Dewi, NIM. 1860401222090, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, dengan pembimbing Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Kata Kunci: Kinerja Keuangan, RGEC, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kinerja keuangan dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah. Meskipun perkembangan perbankan syariah di Indonesia menunjukkan tren positif, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk masih menghadapi dinamika kinerja keuangan yang tercermin dari fluktuasi rasio kesehatan bank seperti NPF, FDR, ROA, ROE, BOPO, dan CAR, serta penerapan GCG selama periode triwulan I tahun 2020 hingga triwulan III tahun 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menjelaskan (1) *Non-Performing Financing* (NPF) dalam membangun kepercayaan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (2) *Financing to Deposit Ratio* (FDR) dalam membangun kepercayaan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (3) *Good Corporate Governance* (GCG) dalam membangun kepercayaan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (4) *Return on Assets* (ROA) dalam membangun kepercayaan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (5) *Return on Equity* (ROE) dalam membangun kepercayaan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (6) Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) dalam membangun kepercayaan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (7) *Capital Adequacy Ratio* (CAR) dalam membangun kepercayaan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data yang digunakan berupa data sekunder yang diperoleh dari laporan keuangan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk periode triwulan I tahun 2020 hingga triwulan III tahun 2025. Teknik analisis data yang digunakan yaitu statistik deskriptif dan uji t (*one sample t-test*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) *Non-Performing Financing* (NPF) kurang dari 5% sehingga dapat membangun kepercayaan nasabah; (2) *Financing to Deposit Ratio* (FDR) kurang dari 85% sehingga dapat membangun kepercayaan nasabah; (3) *Good Corporate Governance* (GCG) tidak terbukti kurang dari 2,5 sehingga belum dapat membangun kepercayaan nasabah; (4) *Return on Assets* (ROA) kurang dari 1,25% sehingga belum dapat membangun kepercayaan nasabah; (5) *Return on Equity* (ROE) kurang dari 12,5% sehingga belum dapat membangun kepercayaan nasabah; (6) Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional lebih besar dari 95% sehingga belum dapat membangun kepercayaan nasabah; (7) *Capital Adequacy Ratio* (CAR) lebih besar dari 9,5% sehingga dapat membangun kepercayaan nasabah PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

ABSTRACT

This thesis entitled “Financial Performance Using the RGEC Method to Increase Customer Trust at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk”, was written by Sukma Aulia Dewi, NIM. 1860401222090, supervisor Prof. Dr. Agus Eko Sujianto, S.E., M.M.

Keywords: Financial Performance, RGEC, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

This study is motivated by the importance of financial performance in increasing customer trust in Islamic banking. Although the development of Islamic banking in Indonesia shows a positive trend, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk still faces financial performance dynamics reflected in fluctuations in bank health ratios such as NPF, FDR, ROA, ROE, BOPO, and CAR, as well as the implementation of GCG during the first quarter of 2020 to the third quarter of 2025.

This study aims to test and explain (1) Non-Performing Financing (NPF) in increasing customer trust at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (2) Financing to Deposit Ratio (FDR) in increasing customer trust at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (3) Good Corporate Governance (GCG) in increasing customer trust at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (4) Return on Assets (ROA) in increasing customer trust at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (5) Return on Equity (ROE) in increasing customer trust at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (6) Operating Expenses to Operating Income (BOPO) in increasing customer trust at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk; (7) Capital Adequacy Ratio (CAR) in increasing customer trust at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

This study employs a quantitative approach with a descriptive research design. The data used consists of secondary data obtained from the financial statements of PT Bank Muamalat Indonesia Tbk for the first quarter of 2020 to the third quarter of 2025. The data analysis techniques used include descriptive statistics and a one-sample t-test.

The results of this study indicate that: (1) Non-Performing Financing (NPF) is less than 5%, thus increasing customer trust; (2) Financing to Deposit Ratio (FDR) is less than 85%, thus increasing customer trust; (3) Good Corporate Governance (GCG) is not proven to be less than 2.5, thus not increasing customer trust; (4) Return on Assets (ROA) is less than 1.25%, thus not increasing customer trust; (5) Return on Equity (ROE) is less than 12.5%, thus not increasing customer trust. (6) Operating costs to operating income are greater than 95% so that it cannot increase customer trust; (7) Capital Adequacy Ratio (CAR) is greater than 9.5% so that it can increase customer trust in PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.