

Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember 2016

ISSN 2528-5629  
E-ISSN 2528-5637

# AL-MASRAF

## JURNAL LEMBAGA KEUANGAN DAN PERBANKAN

APLIKASI MODEL CAMEL DALAM MENGIKUR KESEHATAN DAN KINERJA KEUANGAN BANK

HERISPON (*Akademi Keuangan dan Perbankan Riau*)

RORI KRESNA HADE (*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau*)

STRATEGI PELAYANAN BANK KONVENSIONAL DAN SYARIAH PRIORITAS PELAYANAN FISIK DAN EMPATI

WANI ANDERPA (*Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang*)

PENGARUH TEBANAK ETILAS, KOMPLEKSITAS TUGAS, DAN PERTUMBUHAN AUDITOR TERHADAP PERTINGKATAN AUDIT

YULIA STANITA (*Kolaborasi Ekosakti Padang*)

PERUBAHAN MANAJEMEN PERUBAHAN DENGAN ANALISIS TUMBUH BROWER DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN

HELWALIA (*Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang*)

PASAR UANG DAN PASAR SYARIAH DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

SRI RAMADHAN (*Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang*)

ANALISIS ROA DAN ROE TERHADAP PROFITABILITAS BANK DI BURSA EFEK INDONESIA

NUZUL IRRAWAL (*Universitas Patra Batam*)

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI PERUBAHAN KOMPENSASI BUKU KARYAWAN BANK

SUDARMIN MANDI (*Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau*)

STRUKTUR DIMILIHAN, URUGAN PERUSAHAAN DAN LEVERAGE

FAIZA MURLIS (*Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Qasim Riau*)

AL-MASRAF  
JURNAL LEMBAGA KEUANGAN DAN PERBANKAN

Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember 2016, ISSN 2528-5629, E-ISSN 2528-5637

### ALAMAT PENERBIT/REDAKSI

Jurusan Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Imam Bonjol Padang  
Jln. Prof. Mahmud Yunus No.1, Lubuk Lintah, Padang, 25153.  
Telp./Fax: (0751) 30072  
Email: [journal.almasraf@gmail.com](mailto:journal.almasraf@gmail.com)  
Website: <http://journal.febi.iainimambonjol.ac.id/index.php/almasraf>

ISSN: 2528-5629



AL-MASRAF

Volume 1

Nomor 2

125 - 255

Padang  
Juli-Desember 2016

ISSN  
2528-5629

Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember 2016

ISSN 2528 - 5629

E-ISSN 2528 - 5637

# ***AL-MASRAF***

## ***JURNAL LEMBAGA KEUANGAN DAN PERBANKAN***

### **ALAMAT PENERBIT/REDAKSI**

Jurusan Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam – IAIN Imam Bonjol Padang  
Jln. Prof. Mahmud Yunus No.1, Lubuk Lintah, Padang, 25153, Telp./Fax. (0751) 30072  
Email : [journal.almasraf@gmail.com](mailto:journal.almasraf@gmail.com)  
Website: <http://journal.febi.iainimambonjol.ac.id/index.php/almasraf>

# **AL-MASRAF**

JURNAL LEMBAGA KEUANGAN DAN PERBANKAN

Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember 2016

ISSN: 2528 - 5629, E-ISSN: 2528 - 5637

Jurnal ini terbit dua kali setahun pada bulan Juni dan Desember. Berisi artikel ilmiah dalam bentuk hasil penelitian, kajian analisis, aplikasi teori dan *review* kajian-kajian lembaga keuangan dan perbankan. Penerbitan jurnal ini bertujuan meningkatkan kuantitas dan kualitas dalam menyebarkan kajian ilmu pengetahuan dan sekaligus sebagai wahana komunikasi di antara cendekiawan, praktisi, mahasiswa dan pemerhati kajian lembaga keuangan dan perbankan.

## **LEMBAGA PENERBIT**

Jurusan Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Imam Bonjol Padang

## **PENANGGUNG JAWAB**

Yenti Afrida, M.Ag

## **PIMPINAN REDAKSI/REDAKTUR**

Huriyatul Akmal, M.Si

## **EDITOR/PENYUNTING**

Irsadunas, SE.,M.Si  
Welhendra, SE.,MM.Ak  
Novia Indriani, SE.,M.Si

## **DESAIN GRAFIS**

Romi Iskandar, SE.,MM  
Wushi Adilla Arsyi, SE.Sy.,M.Si

## **SEKRETARIAT**

Yuneti  
Verison, SE  
Febrinawati  
Fitri Mayeni, S.Hum

## **MITRA BESTARI**

Ahmad Wira, M.Ag.,M.Si.,Ph.D  
(IAIN Imam Bonjol Padang)  
Hidayatul Ihsan, Ph.D  
(Politeknik Negeri Padang)  
Dr. Aidil Novia, MA  
(IAIN Imam Bonjol Padang)

## **ALAMAT PENERBIT/REDAKSI**

Jurusan Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam – IAIN Imam Bonjol Padang  
Jln. Prof. Mahmud Yunus No.1, Lubuk Lintah, Padang, 25153, Telp./Fax. (0751) 30072  
Email: journal.almasraf@gmail.com  
Website: <http://journal.febi.iainimambonjol.ac.id/index.php/almasraf>

---

Tim editor menerima sumbangan tulisan yang belum pernah diterbitkan dalam media lain. Syarat-syarat, format dan tata aturan, serta tata tulis dapat dilihat pada petunjuk penulisan. Artikel yang masuk akan ditelaah oleh dewan editor untuk dinilai kelayakannya.

---

# KATA PENGANTAR EDITOR

## *Bismillaahirrahmaanirrahiim*

Alhamdulillah kami haturkan kehadiran Allah S.W.T, kami dari editor Jurnal ilmiah Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, Jurusan Manajemen Perbankan Syariah-Fakultas Ekonomi dan Bisnis, IAIN Imam Bonjol, pada kesempatan ini telah menerbitkan jurnal untuk Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember 2016.

Tim editor menyadari bahwa dalam era globalisasi ekonomi dan perdagangan bebas di milenium ke tiga ini, kesuksesan perguruan tinggi dalam menciptakan daya saing dari aset bangsa sangat ditentukan oleh keberhasilan suatu negara dalam mengelola sumber daya yang dimilikinya.

Bertitik tolak dari pemikiran tersebut, Jurusan Manajemen Perbankan Syariah-Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Imam Bonjol melakukan upaya untuk menghimpun berbagai pendapat, opini, hasil kajian, baik kajian penelitian lapangan maupun kajian kepustakaan yang berkaedahkan kajian ilmiah dari para pakar, pemerhati, peneliti, dan praktisi dalam mengembangkan keilmuan khususnya di bidang kajian Ekonomi dan Bisnis Islam.

Selanjutnya harapan sekaligus tekad dari Jurusan Manajemen Perbankan Syariah-Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Imam Bonjol dalam menyusun Jurnal ilmiah Jurnal ilmiah Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan dapat dijadikan sebagai penyampaian informasi ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan yang ditujukan kepada mahasiswa, pemerhati dan para akademisi khususnya di perguruan tinggi dalam mencerdaskan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Selanjutnya rasa terima kasih yang sebesar-besarnya ditujukan kepada para penulis yang telah menyumbangkan pemikirannya, dan kepada semua pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan penyusunan Jurnal ilmiah Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan ini.

Padang, Desember 2016

**Tim Editor**

# KETENTUAN PENGIRIMAN NASKAH

1. Naskah berbasis penelitian atau telaah mendalam (bukan sekedar refleksi atau opini);
2. Naskah merupakan karya ilmiah orisinal penulis serta tidak mengandung unsur plagiarisme;
3. Naskah ditulis dalam bahasa Indonesia atau Inggris;
4. Naskah menggunakan istilah baku serta bahasa yang baik dan benar mengacu kepada Permendiknas Nomor 46 Tahun 2009 tentang EYD;
5. Naskah diketik dengan program Microsoft Word, huruf Times New Roman, ukuran 12 pts, spasi 1.5, kertas ukuran A4, 15-30 halaman;
6. Naskah dikirimkan dalam bentuk *softcopy* ke alamat email redaksi [journal.almasraf@gmail.com](mailto:journal.almasraf@gmail.com).
7. Sistematika penulisan artikel:
  - a. Judul, maksimal 14 kata dalam bahasa Indonesia dan 12 kata dalam Bahasa Inggris, ditulis dengan huruf kapital ukuran 14 pts;
  - b. Nama penulis, ditulis tanpa mencantumkan gelar akademik. Artikel yang ditulis oleh lebih dari satu orang, harus mencantumkan nama semua penulis dengan meletakkan nama penulis utama pada urutan awal;
  - c. Lembaga dan email penulis, dicantumkan di bawah nama penulis;
  - d. Abstrak dan kata kunci (*keywords*), abstrak ditulis dalam dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Panjang abstrak maksimal 250 kata, dan kata kunci (*keywords*) maksimal 5 kata. Abstrak memuat tema, tujuan, metode *result* dan implikasi penelitian. Jika tulisan dalam bahasa Indonesia, maka abstrak ditulis dalam bahasa Inggris, dan apabila tulisan dalam bahasa Inggris, maka abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia;
  - e. Pendahuluan berisikan latar belakang masalah, konteks penelitian, tujuan penelitian dan telaah pustaka. Seluruh bagian pendahuluan diuraikan secara terintegrasi dalam bentuk paragraf-paragraf dengan panjang uraian 15-20% dari total panjang artikel;
  - f. Metode penelitian berisikan uraian tentang rancangan teknis-prosedural penelitian, berupa setting lokasi penelitian, jenis data penelitian, teknik pengumpulan data, penyajian data dan analisis data, dapat juga ditambahkan dengan paradigma penelitian;

- g. Hasil/temuan penelitian/analisis merupakan analisis yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Setiap temuan data penelitian harus dibahas berupa pemaknaan, interpretasi dan pendekatan atau pembacaan teori terhadap data yang diperoleh;
- h. Simpulan merupakan temuan dalam penelitian yang merupakan jawaban atas pertanyaan penelitian atau merupakan intisari dari pembahasan. Kesimpulan disajikan dalam bentuk paragraf;
- i. Daftar rujukan hanya memuat sumber-sumber yang dirujuk, setiap sumber yang dirujuk harus tercantum dalam daftar rujukan. Rujukan berupa sumber-sumber primer yang terdiri dari hasil penelitian, artikel jurnal, penelitian skripsi, tesis atau disertasi;
- j. Biodata penulis berisikan nama, tempat tanggal lahir, alamat, lembaga, alamat email, nomor telepon/HP, pendidikan dan pekerjaan. Dapat ditambahkan juga dengan publikasi ilmiah terbaru;
8. Rujukan dan pengutipan menggunakan teknik rujukan *bodynotes* (format: nama akhir penulis, [spasi] tahun: nomor halaman). Pencantuman sumber pada kutipan langsung disertai dengan keterangan tentang nomor halaman tempat asal kutipan. Contoh: (Lukito, 2013:124);
9. Transliterasi Arab-Latin yang dipergunakan mengacu kepada model *Library of Congress* untuk transliterasi dari bahasa Arab ke bahasa Inggris, dan didasarkan kepada SK Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 untuk transliterasi dari bahasa Arab ke bahasa Indonesia;
10. Daftar rujukan disusun dengan tata cara seperti contoh berikut ini, dan diurutkan secara alfabetis dan kronologis:

#### **Buku**

Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. New York: Prentice Hall.

Timmons, J. A., Spinelli, S. 2000. *New Venture Creation, Entrepreneurship for the 21<sup>st</sup> Century*. Boston: McGraw-Hill.

#### **Buku kumpulan artikel**

Saukah, A, & Waseso, M.G. (Eds). 2002. *Menulis Artikel untuk Jurnal Ilmiah*. Malang: UM Press.

#### **Artikel dalam buku kumpulan artikel**

Russel, T. 1998. *An Alternative Conception: Representing Representation*. Dalam P.J. Black & A. Lucas (Eds), *Children's Informal Ideas in Science* (hal. 62-84). London: Routledge.

**Artikel dalam jurnal atau majalah**

Harrison, L. Jean and Walker. 2001. The Measurement Of Word Of Mouth Communication and An Investigation Of Service Quality and Customer Commitment As Potential Antecedents. *Journal of Service Research*, 4 (1): 60-75.

**Artikel dalam Koran**

Pitunov, B. 2002. Sekolah Unggulankah atau Sekolah Pengunggulan? *Kompas*, hlm. 4 & 11, 13 Desember.

**Tulisan/berita dalam Koran (tanpa nama pengarang)**

Republika. 2013. *Wanita Kelas Bawah Lebih Mandiri*, hlm. 3, 22 April.

**Dokumen resmi**

Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. 1978. Pedoman Penulisan Laporan Penelitian. Jakarta: Depdikbud. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: PT Armas Duta Jaya.

**Buku terjemahan**

Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

**Skripsi, tesis, disertasi dan laporan penelitian**

Herispon. 2004. *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Perkembangan Usaha Industri Kecil di Pekanbaru*. Tesis tidak diterbitkan. Padang: Pasca Sarjana Universitas Andalas.

**Makalah seminar, lokakarya dan penataran**

Waseso, M.G. 2001. *Isi dan Format Jurnal Ilmiah*. Makalah disajikan dalam Seminar Lokakarya Penulisan Artikel dan Pengelolaan Jurnal Ilmiah, Banjarmasin: Universitas Lambungmangkurat, 9-11 Agustus.

**Internet (karya individual)**

Hitchcock, S., Carr, L. & Hall, W. 1996. *A Survey of STM Online Journals, 1990-1995: The Calm before the Storm*. (Online). (<http://journal.ecs.soton.ac.uk/survey/survey.html>, diakses 12 Juli 2011)

**Artikel dalam jurnal online**

Kumaidi. 1998. Pengukuran Bekal Awal Belajar dan Pengembangan Tesnya. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. (Online). 5 (4), (<http://www.malang.ac.id>, diakses 20 Januari 2011)

**Internet (bahan diskusi)**

Wilson, D. 20 November 1995. Summary of Citing Internet Sites. *NETTRAIN Discussion List*, (Online), [NETTRAIN@ubvm.cc.buffallo.edu](mailto:NETTRAIN@ubvm.cc.buffallo.edu), diakses 22 Oktober 2010.

**Internet (email pribadi)**

Andespa, Roni. (roni@febi.iainimamบอนjol.ac.id). 1 Oktober 2016. *Artikel Untuk Jurnal*.  
E-mail kepada Sri Ramadhan (sri\_ramadhan@gmail.com).

11. Penyajian kutipan, rujukan, tabel dan gambar mengikuti ketentuan dalam pedoman penulisan karya ilmiah atau mencontoh langsung tata cara pada artikel yang telah dimuat;
12. Semua naskah ditelaah secara anonim oleh mitra bestari (*peer-reviews*) yang ditunjuk oleh penyunting menurut bidang kepakarannya. Penulis artikel diberikan kesempatan untuk melakukan perbaikan (*revisi*) naskah atas dasar rekomendasi/saran dari mitra bestari atau penyunting. Kepastian pemuatan atau penolakan naskah akan diberitahukan secara tertulis;
13. Segala yang menyangkut perizinan dan pengutipan atau penggunaan software komputer untuk pembuatan naskah atau ihwal lain yang terkait dengan HaKI yang dilakukan oleh penulis artikel, berikut konsekuensi hukum yang mungkin timbul karenanya, menjadi tanggung jawab penuh penulis artikel;
14. Artikel yang tidak dimuat, *tidak akan dikembalikan*, kecuali atas permintaan penulis.



# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR EDITOR.....	iii
KETENTUAN PENGIRIMAN NASKAH.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
APLIKASI MODEL CAMEL DALAM MENGUKUR KESEHATAN DAN KINERJA KEUANGAN BANK HERISPON (Akademi Keuangan dan Perbankan Riau) RORI KRESNA HADE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau) .....	125 - 141
STRATEGI PELAYANAN BANK KONVENSIONAL DAN SYARIAH: PRIORITAS PELAYANAN FISIK DAN EMPATI RONI ANDESPA (Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang) .....	143 - 159
PENGARUH TEKANAN KETAATAN, KOMPLEKSITAS TUGAS, DAN PENGALAMAN AUDITOR TERHADAP PERTIMBANGAN AUDIT YULIA SYAFITRI (Universitas Ekasakti Padang) .....	161 - 178
PENERAPAN MANAJEMEN PERUBAHAN DENGAN ANALISIS <i>TURN AROUND</i> DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN HELMALIA (Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang).....	179 - 196
PASAR UANG DAN PASAR MODAL DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM SRI RAMADHAN (Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang).....	197 - 210
ANALISIS ROA DAN ROE TERHADAP PROFITABILITAS BANK DI BURSA EFEK INDONESIA NUZUL IKHWAL (Universitas Putera Batam).....	211 - 227
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMBERIAN KOMPENSASI PADA KARYAWAN BANK SUDARMIN MANIK (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau) .....	229 - 244
STRUKTUR KEPEMILIKAN, UKURAN PERUSAHAAN DAN <i>LEVERAGE</i> FAIZA MUKLIS (Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) .....	245 - 255

# APLIKASI MODEL CAMEL DALAM MENGUKUR KESEHATAN DAN KINERJA KEUANGAN BANK

HERISPON

Akademi Keuangan dan Perbankan Riau  
E-mail: herisponpiliang@gmail.com

RORI KRESNA HADE

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau  
E-mail: rorikh@gmail.com

## Abstract

*The theme of the article is the banks and financial institutions. The research objective is: to measure the levels of health and financial performance of the bank. This research uses descriptive quantitative method, which analyzed data collected from the literature and data from the company. The data has been collected, then analyzed the financial ratios related to the health of banks and compared from year to year, but it also provides an assessment of the performance (performance) keuangan according to the standards and regulations of Bank Indonesia. The financial statements of the bank is the overall economic transactions undertaken by the bank concerned during an accounting period are classified and systematically arranged into the shape of the balance sheet and income statement. The financial statements of the bank balance sheet providing information to external parties, such as central banks, public and investors, regarding our financial position, which further can be used externally to assess the magnitude of the risks that exist in a bank. An income statement provides an overview of the business development bank. One way to determine the performance (performance) is a financial bank financial statements. The financial statements present all operational activities of the bank in a given period. Based on those statements, do the analysis of the level of performance (performance) finance bank, to see the progress and financial condition of the company and also to see the performance or performance.*

**Keywords:** Model, Camel, Measure, Healthcare and Financial Performance

## PENDAHULUAN

Fungsi utama bank adalah sebagai suatu wadah yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efisien dan efektif dengan tujuan untuk mendukung pelaksanaan pembangunan dan hasil-hasilnya serta terciptanya pertumbuhan ekonomi yang relatif cukup tinggi dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Menurut undang-undang perbankan nomor 7 Tahun 1992 yang kemudian disempurnakan dengan UU No. 10 Tahun 1998 menjelaskan bahwa

”Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Menurut Sinungan (1999, 79), bank adalah sebagai ”Perantara keuangan masyarakat, yaitu perantara dari mereka yang kelebihan uang dengan mereka yang kekurangan uang”. Sedangkan Suyitno, dkk., (2001, 1) menguraikan bahwa bank adalah ”Suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan

kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperoleh dari orang lain, maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru, yaitu uang giral". Berdasarkan defenisi bank di atas, maka bank memiliki posisi strategis dalam perekonomian nasional, karena:

- 1) Peranan dalam pembangunan nasional. Kegiatan bank dalam menghimpun atau memobilisasi dana yang menganggur dari masyarakat. Kemudian disalurkan kepada usaha-usaha yang produktif di berbagai sektor ekonomi pertanian, pertambangan, perindustrian, perdagangan, perhubungan dan jasa-jasa lainnya yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan nasional dan pendapatan masyarakat. Dengan demikian, akan membuka dan memperluas lapangan pekerjaan atau kesempatan kerja sehingga dapat mengurangi tingkat pengangguran dalam masyarakat.
- 2) Peranan bank dalam distribusi pendapatan. Dalam kebijakan pemberian kredit, bank mempunyai peranan yang sangat penting karena turut menentukan distribusi pendapatan masyarakat. Kredit merupakan sarana yang tepat bagi mereka yang memperolehnya karena dengan kredit, seseorang atau badan usaha dapat menguasai faktor-faktor produksi untuk usahanya, sehingga semakin besar kredit yang diperoleh maka semakin besar pula faktor produksi yang dikuasainya, dengan demikian pendapatan yang diraihinya juga akan semakin besar. Berkaitan dengan hal tersebut, melalui sistem perbankan yang

kita miliki dan kebijakan kredit yang tepat, maka bank dalam melaksanakan fungsinya dapat membantu pemerintah dalam pemerataan kesempatan berusaha dan pendapatan dalam masyarakat.

Adapun peranan bank menurut Sutojo (2000, 31) tersebut, dapat di jelaskan sebagai berikut:

- 1) Penambahan jumlah uang yang beredar di masyarakat, terjadi karena adanya pemberian kredit. Kredit yang diberikan tersebut akan dibukukan dalam rekening koran. Dengan dibukanya sejumlah dana dalam rekening koran maka debitur memiliki sejumlah uang di bank. Pada saat debitur menarik uang dengan *cek* atau *bilyet giro*, maka bank akan membayarnya sehingga jumlah uang baru akan mengalir ke masyarakat. Di sisi lain, dengan bekerja sama dengan Bank Sentral, Bank Umum dapat menarik kembali uang dari peredaran di masyarakat melalui penjualan surat pengakuan hutang kepada masyarakat yang dikeluarkan oleh Bank Sentral.
- 2) Bank membantu masyarakat dengan menyediakan jasa pembayaran giral, misalnya fasilitas pembayaran dengan *cek*, *bilyet giro*, *transfer* atau *kartu kredit*.
- 3) Salah satu tugas bank adalah menghimpun dana dari masyarakat. Sebagai balas jasa kepada para penabung dan deposan, maka bank akan memberikan bunga.
- 4) Dana yang terhimpun dari masyarakat digunakan oleh bank untuk membantu nasabah yang membutuhkan kredit guna

membiayai keperluan usahanya atau untuk kebutuhan konsumtif. Untuk pemberian kredit, bank akan menarik bunga. Dalam kegiatan penghimpunan dan pemberian kredit, terlihat dengan jelas peranan penting dari bank dalam kehidupan ekonomi. Dengan kegiatan ini bank bertindak sebagai jembatan antara pemilik dana yang berlebihan dengan mereka yang membutuhkannya, sehingga roda perekonomian dapat berputar.

- 5) Dalam perdagangan internasional terdapat sejumlah kendala, misalnya perbedaan mata uang, untuk menangani masalah ini bank menyediakan mata uang keras atau *hard currency*, yaitu penukaran mata uang asing dengan mata uang asing yang dapat diterima oleh pihak-pihak yang terlibat dalam transaksi bisnis. Kendala lainnya yang sering timbul adalah jaminan kelancaran pembayaran. Dalam kasus seperti ini, bank dapat memberikan *letter of credit*, yaitu pernyataan perjanjian untuk mengakseptir dan membayar surat tagihan. Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa *letter of credit* tidak hanya melindungi produsen eksportir dari kesulitan penagihan pembayaran, melainkan juga melindungi importir dari kemungkinan tidak menerima barang yang telah dibayar.
- 6) Dalam hal ini, bank menyediakan jasa konsultasi investasi dan riset pasar surat berharga, mereka menjual dan membeli surat berharga untuk nasabahnya. Namun demikian, bank di Indonesia belum diperbolehkan beroperasi dalam

perdagangan saham dan obligasi. Kegiatan ini dilakukan oleh perusahaan pialang dan lembaga keuangan jenis yang lain.

- 7) Jasa penyimpanan barang dan surat berharga terdiri atas dua macam, yaitu penyediaan *safe deposit boxe* dan *safekeeping*. Dalam usaha layanan yang pertama, bank menyewakan kotak metal kepada nasabahnya sebagai tempat penyimpanan surat dan barang berharga, surat bernilai seperti saham, surat perjanjian asuransi, sertifikat tanah, bintang jasa, permata, dan berlian milik para nasabahnya. Sedangkan *safekeeping* biasanya digunakan untuk menyimpan surat saham dan obligasi.

Menurut Kasmir (2009, 7) secara sederhana pengertian laporan keuangan adalah Laporan yang menunjukkan kondisi keuangan perusahaan pada saat ini atau dalam suatu periode tertentu. Laporan keuangan yang lengkap biasanya meliputi neraca, laporan laba-rugi, laporan perubahan posisi keuangan (yang dapat disajikan dalam berbagai cara seperti laporan arus kas atau laporan arus dana), catatan dan laporan lain serta penjelasan yang merupakan bagian integral dari laporan keuangan.

Laporan keuangan disusun dan disajikan untuk memberikan gambaran atau laporan kemajuan tentang berbagai aktivitas operasional yang telah dicapai perusahaan dalam periode tertentu. Informasi yang terkandung di dalam laporan keuangan harus dapat dipahami, relevan, dan dapat diandalkan dan dapat dibandingkan. Dengan demikian, keempat aspek tersebut harus terpenuhi dalam penyajian

laporan keuangan sesuai dengan prinsip akuntansi yang diterima umum, dimana aspek-aspek tersebut adalah karakteristik kualitatif laporan yang membuat informasi dalam laporan keuangan berguna bagi pemakai.

Namun demikian, laporan keuangan tersebut juga memiliki keterbatasan sebagai berikut:

- a) Laporan Keuangan yang dibuat secara periodik pada alasannya merupakan interim report (laporan yang dibuat antara waktu tertentu yang sifatnya sementara) dan bukan merupakan laporan final. Karena itu semua jumlah-jumlah atau hal-hal yang dilaporkan dalam laporan keuangan tidak menunjukkan nilai likuidasi atau realisasi dimana dalam interim report ini terdapat atau terkandung pendapat-pendapat pribadi (*personal judgment*) yang telah dilakukan oleh akuntan atau manajemen yang bersangkutan.
- b) Laporan keuangan menunjukkan angka dalam jumlah rupiah yang kelihatannya bersifat pasti dan tepat, tetapi sebenarnya dasar penyusunannya dengan standar yang mungkin berbeda atau berubah-ubah. Laporan Keuangan dibuat berdasarkan *going concern* atau anggapan bahwa perusahaan akan berjalan terus sehingga aktiva tetap dinilai berdasarkan nilai-nilai historis atau harga perolehannya dan pengurangannya dilakukan terhadap aktiva tersebut berdasarkan aktiva tersebut sebesar akumulasi depresiasinya karena itu angka yang tercantum dalam laporan keuangan hanya merupakan nilai buku (*book value*) yang belum tentu sama dengan harga pasar maupun nilai gantinya.
- c) Laporan keuangan disusun berdasarkan hasil pencatatan transaksi keuangan atau nilai rupiah dari berbagai waktu atau tanggal yang lalu, dimana daya beli (*purchasing power*) uang tersebut makin menurun dibandingkan volume penjualan yang dinyatakan dalam rupiah belum tentu menunjukkan atau mencerminkan unit yang dijual semakin besar, mungkin itu disebabkan naiknya harga jual barang tersebut yang mungkin juga diikuti kenaikan tingkat harga-harga. Jadi suatu analisa dengan membandingkan terhadap perubahan tingkat harga tanpa membuat penyesuaian terhadap tingkat harga akan diperoleh kesimpulan yang keliru (*misleading*).
- d) Laporan Keuangan tidak dapat mencerminkan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi posisi dan keadaan keuangan perusahaan karena faktor-faktor tersebut tidak dapat dinyatakan dengan satuan uang; misalnya reputasi dan prestasi perusahaan, adanya beberapa pesanan yang tidak dapat dipenuhi atau adanya kontrak-kontrak pembelian maupun penjualan yang telah disetujui, kemampuan serta integritas manajer dan sebagainya. (Munawir, 1998:9-10).

Abdullah (2003, 108), menyatakan bahwa “kinerja keuangan bank merupakan bagian dari kinerja bank secara keseluruhan. Kinerja (*performance*) bank secara keseluruhan merupakan

gambaran prestasi yang dicapai bank dalam operasionalnya, baik menyangkut aspek keuangan, pemasaran, penghimpunan dan penyaluran dana, teknologi maupun sumber daya manusia”. Berdasarkan apa yang dinyatakan di atas, kinerja keuangan bank merupakan gambaran kondisi keuangan bank pada suatu periode tertentu baik menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas dan profitabilitas bank.

Penilaian aspek penghimpunan dana dan penyaluran dana merupakan kinerja keuangan yang berkaitan dengan peran bank sebagai lembaga intermediasi. Sedangkan penilaian kondisi likuiditas bank guna mengetahui seberapa besar kemampuan bank dalam memenuhi kewajibannya kepada para deposan. Penilaian aspek profitabilitas guna mengetahui kemampuan menciptakan profit, yang sudah barang tentu penting bagi para pemilik. Dengan kinerja bank yang baik pada akhirnya akan berdampak baik pada intern maupun bagi pihak ekstern bank.

Abdullah (2003, 108), mengemukakan bahwa analisa kinerja keuangan bank mengandung beberapa tujuan:

- 1) Untuk mengetahui keberhasilan pengelolaan keuangan bank terutama kondisi likuiditas, kecukupan modal dan profitabilitas yang dicapai dalam tahun berjalan maupun tahun sebelumnya.
- 2) Untuk mengetahui kemampuan bank dalam mendayagunakan semua aset yang dimiliki dalam menghasilkan profit secara efisien.

Abdullah (2002, 112) berpendapat bahwa “Analisis rasio keuangan merupakan analisis dengan jalan membandingkan satu pos dengan pos laporan keuangan lainnya secara individu maupun bersama-sama guna mengetahui hubungan di antara pos-pos tertentu baik dalam neraca maupun laba-rugi. Setiap rasio keuangan yang dibentuk memiliki tujuan yang ingin dicapai masing-masing. Ini berarti tidak dijumpai batasan yang jelas dan tegas beberapa rasio yang terdapat pada setiap aspek yang dianalisis. Namun demikian, yang terpenting dalam penggunaan rasio keuangan adalah memahami penggunaan masing-masing rasio disajikan pada Tabel berikut ini.

Tabel 1. Tujuan Penggunaan Rasio Keuangan

ASPEK	TUJUAN PENGGUNAAN	RASIO YANG DIGUNAKAN
Permodalan	Untuk mengetahui kemampuan kecukupan modal bank dalam mendukung kegiatan bank secara efisien.	CAR, Primary Ratio, Capital Ratio I dan Capital Ratio II.
Likuiditas	Untuk mengukur kemampuan bank dalam menghasilkan profit melalui operasi bank.	Quick Ratio, Banking Ratio, Loan to Assets Ratio, Cash Ratio, Investment to Portofolio Ratio, Investing Policy Ratio
Rentabilitas	Untuk mengetahui kemampuan bank dalam menghasilkan profit melalui operasi bank.	Gross Profit Ratio, Net Profit Margin, Return on Equity Capital, Net Income to Total Assets, Gross Income to Total Assets.
Resiko Usaha	Untuk mengukur kemampuan bank dalam menyanggah resiko dari aktivitas operasi.	Credit Risk Ratio, Liquidity Risk Ratio, Assets Risk Ratio, Capital Risk Ratio, Investment Risk Ratio.
Efisiensi Usaha	Untuk mengetahui kinerja manajemen dalam menggunakan semua assets secara efisien.	Leverage Multiplier Ratio, Assets Utilization, Cost of Loanable Fund Ratio.

Sumber: Abdullah (2003, 112)

Kuncoro dan Suhardjo (2002, 562-566) menjelaskan bahwa kesehatan dapat dukur dengan model ”CAMEL” yang pada dasarnya

merupakan metode penilaian kesehatan bank yang meliputi 5 kriteria, yaitu:”

- 1) *Capital Adequacy*, adalah kecukupan modal yang menunjukkan kemampuan bank dalam mempertahankan modal yang mencukupi dan kemampuan manajemen bank dalam mengidentifikasi, mengukur, mengawasi dan mengontrol resiko-resiko yang timbul yang dapat berpengaruh terhadap besarnya modal bank. Perhitungan *Capital Adequacy* ini didasarkan atas prinsip bahwa setiap penanaman yang mengandung resiko harus disediakan jumlah modal sebesar persentase tertentu (*risk margin*) terhadap jumlah penanamannya.
- 2) *Assets quality* (kualitas aktiva produktif) menunjukkan kualitas asset sehubungan dengan resiko kredit yang dihadapi bank akibat pemberian kredit dan investasi dana bank pada portofolio yang berbeda. Setiap penanaman dana bank dalam aktiva produktif dinilai kualitasnya dengan menentukan tingkat kolektibilitasnya, yaitu apakah lancar, kurang lancar, diragukan atau macet. Perbedaan tingkat kolektibilitas tersebut diperlukan untuk mengetahui besarnya cadangan minimum penghapusan aktiva produktif yang harus disediakan oleh bank untuk menutup resiko kemungkinan kerugian yang terjadi.
- 3) *Manajemen quality* (Kualitas manajemen) menunjukkan kemampuan manajemen bank untuk mengidentifikasi, mengukur, mengawasi dan mengontrol resiko-resiko

yang timbul melalui kebijakan-kebijakan dan strategi bisnisnya untuk mencapai target.

- 4) *Earning* (rentabilitas) menunjukkan tidak hanya kualitas dan *trend earning* tetapi juga faktor-faktor yang mempengaruhi ketersediaan dan kualitas *earning*. Keberhasilan bank didasarkan pada penilaian kuantitatif terhadap rentabilitas bank yang diukur dengan dua rasio yang berbobot sama. Rasio tersebut terdiri dari: (1) rasio perbandingan laba dalam 12 bulan terakhir terhadap volume usaha dalam periode yang sama (*return on assets* atau ROA), dan (2) rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional dalam periode 12 bulan.
- 5) *Liquidity* (likuiditas) menunjukkan ketersediaan dana dan sumber dana bank pada saat ini dan masa yang akan datang. Pengaturan likuiditas bank terutama yang harus segera dibayar.

Dendawijaya (2001, 116-125), menjelaskan bahwa alat-alat pengukuran *Performance* (kinerja) keuangan yang dipergunakan untuk mengukur kinerja keuangan perbankan adalah rasio keuangan yang meliputi:

- 1) Analisis Rasio likuiditas yang terdiri atas *Reserve Requirement/RR* ( Giro Wajib Minimum/ GWM) dan Loan to Deposit Ratio (LDR)
- 2) Analisis Rasio Solvabilitas yang terdiri atas *Return On Assets* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE)
- 3) Analisis Rasio Solvabilitas yang terdiri atas Rasio Kecukupan Modal (CAR) dan *Debt to Equity Ratio* (DER)

- 4) Analisis Efisiensi yang terdiri atas Net Interest Margin (NIM) dan Biaya Operasional/ Pendapatan Operasional (BO/PO) serta *Non Performing Loan* (NPL)”.  
Selanjutnya, diuraikan analisis rasio keuangan yang digunakan untuk menganalisis tingkat *performance* keuangan bank sebagai berikut.

**a. Reserve requirement/RR (Giro Wajib Minimum/GWM)**

*Reserve requirement/RR* (Giro Wajib Minimum/GWM) merupakan rasio keuangan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar alat likuid yang ada pada bank dari Sumber Dana Pihak ke III. Standarnya adalah 5% dan rumusnya adalah:

$$\text{GWM} = \frac{\text{Alat Likuid}}{\text{Sumber Dana Pihak Ke III}} \times 100 \%$$

**b. Loan to Deposit Ratio (LDR)**

*Loan to Deposit Ratio* (LDR) merupakan perbandingan jumlah pinjaman yang diberikan dengan simpanan masyarakat, yang dirumuskan sebagai berikut :

$$\text{LDR} = \frac{\text{Pinjaman yang Diberikan}}{\text{Dana Masyarakat}} \times 100 \%$$

LDR menunjukkan seberapa besar kemampuan bank dalam membayar kembali penarikan dana yang dilakukan oleh deposan mengandalkan kredit yang diberikan sebagai sumber likuiditasnya. Sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia tingkat likuiditas bank dianggap sehat apabila *LDR*-nya antara 85%-110%.

**c. Return on Assets (ROA)**

Adalah rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen bank dalam memperoleh keuntungan/laba secara keseluruhan. Semakin besar ROA suatu bank, maka tingkat keuntungannya semakin tinggi dan semakin baik pula penggunaan aset bank untuk mencapai keuntungan/laba yang optimal.

$$\text{ROA} = \frac{\text{Net Income}}{\text{Total Assets}} \times 100 \%$$

ROA menunjukkan kemampuan manajemen bank dalam menghasilkan income dari pengelolaan aset yang dimiliki. Standar ROA: semakin besar keuntungan yang diperoleh bank dari hal pengelolaan kekayaannya, semakin baik

**d. Return on Equity (ROE)**

Adalah rasio keuangan yang digunakan untuk mengetahui kemampuan manajemen bank dalam mengelola modal yang tersedia untuk mendapatkan net income, rumusnya adalah sebagai berikut. Standar: semakin tinggi rasio ROE semakin baik.

$$\text{LDR} = \frac{\text{Pinjaman yang Diberikan}}{\text{Dana Masyarakat}} \times 100 \%$$

$$\text{ROE} = \frac{\text{Net Income}}{\text{Total Equity}} \times 100 \%$$

**e. Capital Adequacy Ratio (CAR), dapat dicari dengan rumus :**

$$\text{CAR} = \frac{\text{Modal}}{\text{ATMR}} \times 100 \%$$

Dipergunakan untuk mengukur kecukupan modal guna menutupi kemungkinan



kegagalan dalam pemberian kredit. Hal ini diperkirakan bagian terbesar ATMR (aktiva tertimbang menurut resiko) adalah berupa kredit. Sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia tingkat kecukupan modal minimal adalah 8 %.

#### f. Debt to Equity Ratio (DER)

Merupakan rasio keuntungan yang mengukur seberapa besar bank memenuhi kewajiban kepada para kreditur dengan modal sendiri. Standarnya adalah semakin besar ekuitas dibanding hutang, maka nilai DER-nya semakin baik. Rumusnya adalah:

$$\text{DER} = \frac{\text{Total Hutang}}{\text{Ekuitas}} \times 100 \%$$

#### g. Net Interest Margin (NIM)

Merupakan rasio keuangan yang mengukur tingkat keuntungan bersih atau laba bersih yang diperoleh bank dengan pendapatan operasional bank berasal dari aktivitas pemberian kredit yang dalam prakteknya memiliki berbagai resiko. Semakin tinggi nilai *NIM*, maka kontribusi pendapatan dari kredit semakin tinggi dan tingkat kredit macetnya semakin rendah serta menunjukkan bahwa pengelolaan dana pihak ketiga adalah efektif. Standar : Semakin tinggi, semakin baik.

Standar *net interest margin* adalah:

$$\text{NIM} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100 \%$$

#### h. Pendapatan Operasional (BOPO)

Merupakan salah satu rasio yang mencerminkan efisiensi kinerja operasional

yang dikeluarkan oleh bank, yang diperoleh dengan membandingkan biaya operasional yang dikeluarkan oleh bank dengan pendapatan operasional yang dihasilkan dari aktivitas operasional bank. Nilai BOPO yang lazim dipakai oleh Bank Indonesia adalah 92%. Rumus BOPO sebagai berikut:

$$\text{BOPO} = \frac{\text{Biaya Operasional}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100 \%$$

#### i. Non Performing Loans (NPL)

Adalah rasio keuangan yang digunakan untuk mengukur seberapa besar kualitas kredit yang diberikan kepada masyarakat. Standarnya adalah: Maksimum 5%. Rumusnya sebagai berikut.

$$\text{NPL} = \frac{\text{Kredit Bermasalah}}{\text{Kredit yang Diberikan}} \times 100 \%$$

### Penilaian Tingkat Kesehatan Menurut Bank Indonesia

Berdasarkan Bank Indonesia Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Perkreditan Rakyat (konvensional) adalah sebagai berikut:

#### Bobot dan Penilaian Tingkat Kesehatan

Bobot faktor TKS	
Faktor Permodalan	30%
Kualitas Aktiva Poduktif	30%
Manajemen	20%
Rentabilitas	10%
Likuiditas	10%

#### Penilaian TKS

Dilakukan dengan sistem kredit yang dinyatakan dengan Nilai Kredit (NK) 0 s.d. 100

### Predikat Tingkat Kesehatan (TKS)

- Sehat, apabila NK  $\geq 81$  s.d. 100
- Cukup sehat, apabila NK  $\geq 66$  s.d.  $< 81$
- Kurang sehat, apabila NK  $\geq 51$  s.d.  $< 66$
- Tidak sehat, apabila NK 0 s.d.  $< 51$
- Pengurangan Nilai Tingkat Kesehatan (TKS)
- Hasil penilaian faktor TKS dapat dikurangi dengan nilai kredit tertentu apabila terdapat pelanggaran atas ketentuan yang sanksi pelanggarannya dikaitkan dengan penilaian tingkat kesehatan bank.
- Misal: Pelanggaran BMPK dan praktik perbankan tidak sehat.

#### Penilaian Faktor Permodalan

- Penilaian permodalan didasarkan pada rasio jumlah Modal terhadap Aktiva Tertimbang Menurut Risiko (ATMR).
- Jumlah modal = modal inti + modal pelengkap.
- ATMR = Jumlah setiap pos aktiva yang diberikan bobot sesuai dengan kadar risiko yang melekat pada setiap pos tersebut.

$$\text{CAR} = \frac{\text{Modal}}{\text{ATMR}} \times 100\%$$

#### Penilaian Rasio CAR

- Rasio 8%, NK = 81 (SEHAT)
- Rasio  $< 8\%$  s/d 7,9%, NK = 65 (KS)

#### Hasil Penilaian

- S  $\geq 8,0\%$
- KS  $\geq 6,5\%$  s.d.  $< 8,0\%$
- TS  $< 6,5\%$

### Faktor Kualitas Aktiva Produktif (KAP)

- Faktor KAP terdiri dari dua komponen, yaitu rasio kualitas aktiva produktif (KAP) dan rasio penyisihan penghapusan aktiva produktif (PPAP).
- Rasio KAP dihitung dari rasio aktiva produktif yang diklasifikasikan terhadap jumlah aktiva produktif.
- Rasio PPAP dihitung dari PPAP yang dibentuk bank terhadap PPAP yang wajib dibentuk.
- Aktiva Produktif yang Diklasifikasikan (APYD):
  - 50% dari aktiva produktif kurang lancar
  - 75% dari aktiva produktif diragukan
  - 100% dari aktiva produktif macet
- Aktiva produktif berupa kredit yang diberikan dan penempatan pada bank lain diluar giro.

$$\text{Rasio KAP} = \frac{\text{APYD}}{\text{Aktiva Produktif}} \times 100\%$$

#### Perhitungan

- Rasio  $> 22,5\%$ , NK = 0
- Penurunan 0,15%, NK + 1 maks 100

#### Hasil Penilaian

- S : 0,00% s.d.  $\leq 10,35\%$
- CS:  $> 10,35\%$  s.d.  $\leq 12,60\%$
- KS:  $> 12,60\%$  s.d.  $\leq 14,85\%$
- TS:  $> 14,85\%$

#### Rasio PPAP

- PPAP merupakan antisipasi kerugian yang dibentuk bank atas kemungkinan tidak tertagihnya aktiva produktif.

2. PPAPWD merupakan antisipasi kerugian yang seharusnya dibentuk bank berdasarkan kolektibilitas aktiva produktif.
3. PPAPWD terdiri dari PPAP umum dan PPAP khusus.
4. PPAP umum minimal 0,5% dari aktiva produktif lancar.
5. PPAP khusus minimal:
  - a. 10% X (Aktiva Produktif Kurang Lancar – Nilai Agunan)
  - b. 50% X (Aktiva Produktif Diragukan – Nilai Agunan)
  - c. 100% X (Aktiva Produktif Macet – Nilai Agunan)

$$\text{Rasio PPAP} = \frac{\text{PPAP yang dibentuk bank}}{\text{PPAP yang Wajib Dibentuk}} \times 100 \%$$

### Perhitungan

Rasio 0%, NK=0

Kenaikan 1%, NK +1 maks. 100

### Hasil Penilaian

S : >= 81,0%

CS : >= 66,0% s.d. < 81,0%

KS : >= 51,0% s.d. < 66,0%

TS : < 51,0%

### Penilaian Faktor Manajemen

- a. Didasarkan atas penilaian terhadap manajemen umum dan manajemen risiko.
- b. Aspek manajemen umum terdiri dari 10 pernyataan dan aspek manajemen risiko terdiri dari 15 pernyataan.
- c. Setiap jawaban diberi nilai antara 0 s.d. 4

### Perhitungan

Setiap jawaban diberi nilai 0,1,2,3 atau 4.

Nilai 0 = Kondisi lemah

Nilai 1,2,3 = Kondisi Antara

Nilai 4 = Kondisi Baik

### Hasil Penilaian

S : 81 s.d. 100

CS : 66 s.d. <81

KS : 51 s.d. <66

TS : < 51

### Penilaian Faktor Rentabilitas

- a. Terdiri dari dua komponen, yaitu rasio laba terhadap rata-rata aktiva dalam 12 bulan terakhir (ROA) dan rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional dalam 12 bulan terakhir.
- b. ROA menunjukkan kemampuan pengelolaan aktiva bank untuk menghasilkan laba.
- c. BOPO menunjukkan tingkat efisiensi dalam pengelolaan kegiatan operasional bank.

### Rasio Rentabilitas

$$\text{ROA} = \frac{\text{Jumlah laba dalam 12 bulan terakhir}}{\text{Rata-rata aktiva dalam 12 bulan terakhir}} \times 100 \%$$

$$\text{BOPO} = \frac{\text{Jumlah biaya operasional dlm 12 bln terakhir}}{\text{Jml pendapatan opr. dlm 12 bln terakhir}} \times 100 \%$$

### Penilaian Rasio ROA

#### Perhitungan

Rasio <= 0, NK = 0

Kenaikan 0,015%, NK + 1 maks 100

### Hasil Penilaian

S :  $\geq 1,215\%$

CS :  $\geq 0,999\%$  s.d.  $< 1,215\%$

KS :  $\geq 0,765\%$  s.d.  $< 0,999\%$

TS :  $< 0,765\%$

### Penilaian Rasio BOPO

#### Perhitungan

Rasio  $\geq 100$ , NK = 0

Penurunan 0,08%, NK + 1 maks 100

#### Hasil Penilaian

S :  $\leq 93,52\%$

CS :  $> 93,52\%$  s.d.  $\leq 94,72\%$

KS :  $> 94,72\%$  s.d.  $\leq 95,92\%$

TS :  $> 95,92\%$

### Penilaian Faktor Likuiditas

- Terdiri dari dua komponen, yaitu rasio kecukupan alat likuid (Cash Ratio) dan rasio kredit terhadap dana yang diterima.
- Rasio kecukupan alat likuid menunjukkan kemampuan bank untuk memenuhi kewajiban lancarnya.
- Rasio kredit terhadap dana yang diterima menunjukkan besarnya penggunaan dana yang diterima dalam penyaluran kredit.

### Rasio Likuiditas

#### Cash Ratio

$$\frac{\text{Kas} + \text{Giro} + (\text{Tab.ABA} - \text{Tab.ABP})^*}{\text{Kw. Segera} + \text{Tabungan} + \text{Deposito}}$$

\* (Tab.ABA – Tab.ABP) minimal sebesar nol

Rasio kredit terhadap dana yg diterima

$$\frac{\text{Jumlah kredit yang diberikan}^*}{\text{Dana yang diterima}^{**}}$$

Dana yang diterima \*\*

\* Kredit kepada masyarakat dan kredit kepada bank lain dengan jangka waktu  $> 3$  bulan

\*\* Dana yang diterima = deposito & tabungan masyarakat + pinjaman diterima  $> 3$  bln + tabungan & deposito ABP  $> 3$  bln + modal inti + modal pinjaman

### Penilaian Cash Ratio

#### Perhitungan

Rasio 0%, NK = 0

Kenaikan 0,05%, NK + 1, maks. 100

#### Hasil Penilaian

S :  $\geq 4,05\%$

CS :  $\geq 3,30\%$  s.d.  $< 4,05\%$

KS :  $\geq 2,55\%$  s.d.  $< 3,30\%$

TS :  $< 2,55\%$

### Penilaian Loan to Deposit Ratio (LDR)

#### Perhitungan

Rasio  $> 115\%$ , NK = 0

Penurunan 1%, NK + 4 maks 100

#### Hasil Penilaian

S :  $\leq 94,75\%$

CS :  $> 94,75\%$  -  $\leq 98,50\%$

KS :  $> 98,50\%$  -  $\leq 102,25\%$

TS :  $> 102,25\%$

### METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dimana data yang dikumpulkan ditelaah dari kepustakaan dan data dari perusahaan. Data yang telah dikumpulkan, kemudian dianalisa dengan rasio-rasio keuangan yang berkaitan dengan tingkat kesehatan bank dan membandingkannya dari

tahun ketahun, selain itu juga memberikan penilaian atas *performance* (kinerja) keuangan menurut standar dan ketentuan Bank Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Seperti yang telah diketahui untuk mengukur kualitas permodalan digunakan *Capital Adiquacy Rasio* (CAR). Adapun perhitungan CAR pada PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Rasio Kecukupan Modal (CAR) PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Tahun 2005-2009 (dalam ribuan)**

Komponen	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
Modal (KPM)	724.886	813.255	1.055.529	2.002.315	2.627.424
ATMR	1.215.335	1.339.327	2.477.937	8.661.206	12.364.650
CAR	59,64 %	60,72 %	42,59 %	23,12 %	21,25 %

*Sumber: Data diolah dari Lapkeu PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera 2005-2009*

Dari tabel di atas terlihat bahwa kemampuan PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera dapat menutupi penurunannya sebagai akibat dari kerugian-kerugian yang disebabkan oleh aktiva yang mengandung resiko seperti kredit, penempatan dana pada bank lain, dengan menggunakan modal sendiri dalam memenuhi kebutuhan kecukupan modalnya dari tahun 2005 hingga tahun 2009, walau mengalami penurunan dari tahun ketahun namun bisa dikatakan sangat baik karena jauh di atas standar Rasio Car yang ditetapkan Bank Indonesia sebesar 8 %.

### Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) dan Rasio PPAP

Untuk mengukur Kualitas Aktiva Produktif digunakan dua komponen yaitu rasio KAP dan

rasio Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif (PPAP). Adapun perhitungan pada PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Rasio Kualitas Aktiva Produktif (KAP) PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Tahun 2005-2009 (dalam ribuan)**

Komponen	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
APYD	37.924	67.611	142.595	210.756	781.984
Aktiva Produktif	1.137.755	1.282.644	3.259.176	10.158.304	14.431.297
KAP	3,33 %	5,27 %	4,38 %	2,07 %	5,42 %

*Sumber: Data diolah dari Lapkeu PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera 2005-2009*

Dari tabel di atas terlihat bahwa kemampuan PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera dalam mengelola aktiva produktif yang bermasalah terhadap seluruh aktiva produktifnya cukup bagus, karena semakin besar rasio KAP maka semakin buruk kualitas aktiva produktifnya. Rasio terkecil terjadi pada tahun 2008 yaitu sebesar 2,07 % dan rasio terbesar terjadi pada tahun 2009 yaitu sebesar 5,42 %. Walau demikian rasio kualitas aktiva produktif masih tergolong sehat, karena masih dibawah 10,35 %.

**Tabel 3. Rasio PPAP PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Tahun 2005-2009 (dalam ribuan)**

Komponen	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
PPAPYD	18.684	29.606	97.039	113.343	293.120
PPAPYWD	18.727	29.721	97.452	114.002	293.290
Rasio PPAP	99,77 %	99,61 %	99,58 %	99,42 %	99,94 %

*Sumber: Data diolah dari Lapkeu PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera 2005-2009*

Dari tabel di atas dapat dikatakan bahwa kemampuan PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera dalam mengelola aktiva produktif sangat bagus, hal ini terlihat dari persentase rasio yang ditentukan manajemen dalam

memenuhi PPAP yang dibentuk terhadap PPAP yang wajib dibentuk. Semakin besar rasio ini maka kemungkinan bank dalam kondisi bermasalah semakin kecil, karena semakin besar PPAP yang telah dibentuk dari PPAP yang wajib dibentuk.

### Rasio Kualitas Manajemen

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa untuk mengetahui Kualitas Manajemen dilakukan penilaian terhadap 2 aspek yaitu Aspek Manajemen Umum dan Aspek Manajemen Resiko. Penilaian Kualitas Manajemen pada PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4. Rasio Kualitas Manajemen PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Tahun 2005-2009**

Komponen	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
I. Manajemen Umum					
a. Strategi/sasaran	5	7	5	6	4
b. Struktur	4	8	4	6	5
c. Sistem	8	10	12	12	10
d. Kepemimpinan	9	9	10	10	11
Sub Jumlah	26	34	31	34	30
II. Manajemen Resiko					
a. Resiko Likuiditas	6	8	6	6	3
b. Resiko Kredit	8	8	8	8	6
c. Resiko Operasional	8	9	10	11	10
d. Resiko Hukum	9	10	8	9	8
e. Resiko Pengurus dan Pemilik	10	14	12	12	12
Sub Jumlah	41	49	40	46	39
Jumlah	67	83	75	80	69

Sumber: PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera

Dari tabel di atas terlihat bahwa kemampuan PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera dalam mengambil dan membuat kebijakan-kebijakan yang mencakup dua aspek yaitu aspek manajemen umum dan manajemen resiko cukup baik dari tahun ketahun sepanjang tahun 2005 hingga tahun

2009. Kebijakan yang diambil oleh manajemen perusahaan menentukan strategi-strategi yang akan meningkatkan volume usaha dan kelancaran operasional. Dengan data diatas terdapat peningkatan rasio manajemen, yang mana pada tahun 2005 dengan nilai 67 (cukup sehat), tahun 2006 dengan nilai 83 (sehat), tahun 2007 dengan nilai 75 (cukup sehat), tahun 2008 dengan nilai 80 (cukup sehat), tahun 2009 dengan nilai 69 (cukup sehat).

Tampak jelas perbedaan tingkat rasio manajemen dari lima tahun terakhir yang mana pada tahun 2005, tingkat rasio manajemennya berada pada nilai terendah yaitu 67. Hal ini bisa disebabkan karena kurang tepatnya kebijakan dalam menentukan standar operasional perusahaan, yang mencakup dua aspek yaitu manajemen umum dan manajemen resiko. Oleh sebab itu pada tahun 2006 terjadi banyak perubahan yang lebih baik dalam menentukan kebijakan dari segi manajemen umum dan manajemen resiko, terlihat dengan terjadinya peningkatan rasio manajemen dengan nilai 83. Pada tahun 2009 tingkat rasio manajemen kembali turun, hal ini disebabkan karena standar operasional yang ditetapkan sudah mulai lemah untuk diterapkan pada kondisi periode tersebut.

### Rasio Earning (Rentabilitas)

Untuk menilai Rasio Rentabilitas terdiri dari dua komponen, yaitu Rasio Return on Assets (ROA) dan Rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO). ROA menunjukkan kemampuan pengelolaan aktiva bank untuk menghasilkan laba.

BOPO menunjukkan tingkat efisiensi dalam pengelolaan kegiatan operasional bank.

**Tabel 5. Rasio *Return On Asset* (ROA) PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Tahun 2005-2009 (dalam ribuan)**

Komponen	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
Jumlah Laba	117.694	59.530	177.306	159.764	694.029
Rata-rata Aktiva	526.595	845.596	922.508	2.958.593	6.584.715
ROA	22,35 %	7,04 %	19,22 %	5,4 %	10,54 %

*Sumber : Data diolah dari Lapkeu PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera 2005-2009*

Dari tabel di atas terlihat bahwa kemampuan PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera dalam memperoleh keuntungan dengan mengelolah asetnya tidak begitu stabil malah cenderung menurun, walau demikian besarnya rasio ROA dari tahun 2005 sampai 2009 masih di atas standar yang ditetapkan Bank Indonesia yaitu diatas 1,215%.

**Tabel 6. Rasio Biaya Operasional Terhadap Pendapatan Operasional (BOPO PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Tahun 2005-2009 (dalam ribuan)**

Komponen	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
Biaya Operasional	399.288	490.061	869.927	1.815.318	3.600.498
Pendapatan Operasional	516.982	559.968	1.098.221	2.361.543	4.407.944
BOPO	77,23 %	87,51 %	79,21 %	76,86 %	81,68 %

*Sumber: Data diolah dari Lapkeu PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera 2005-2009*

Dari tabel di atas terlihat bahwa kemampuan PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera dalam mengendalikan biaya operasional terhadap pendapatan operasionalnya sangat efisien, semakin kecil rasio ini maka semakin efisien

biaya operasional yang dikeluarkan, sehingga kemungkinan bank dalam keadaan bermasalah semakin kecil. Selain itu rasio BOPO pada PT. BPR Wadah Sejahtera dari 2005 hingga tahun 2009 sesuai dengan standar kesehatan Bank Indonesia yaitu dibawah 93,52%.

### Rasio Likuiditas

Untuk menilai Rasio Likuiditas terdiri dari dua komponen, yaitu menghitung Rasio kecukupan alat likuid (Cash Ratio) dan Rasio kredit terhadap dana yang diterima (LDR). Rasio kecukupan alat likuid (Cash Ratio) menunjukkan kemampuan bank untuk memenuhi kewajiban lancarnya. Rasio kredit terhadap dana yang diterima (LDR) menunjukkan besarnya penggunaan dana yang diterima dalam penyaluran kredit. Berdasarkan tabel rasio pada laporan keuangan PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera yang telah diolah, diperoleh bahwa nilai Cast Ratio dan Rasio LDR untuk tahun 2005 hingga tahun 2009 dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel 7. Rasio Kecukupan Alat Likuid (*Cast Ratio*) PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Tahun 2005-2009 (dalam ribuan)**

Komponen	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
Dana Likuid	178.167	362.091	958.615	2.008.633	1.964.284
Kewajiban Lancar	254.241	294.702	1.463.956	3.205.972	3.652.798
Cast Ratio	70,80 %	122,87 %	65,48 %	62,65 %	53,77 %

*Sumber: Data diolah dari Lapkeu PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera 2005-2009*

Dari tabel di atas terlihat bahwa kemampuan PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera dalam

menjaga kualitas kecukupan alat likuid terhadap kewajiban lancarnya sangat bagus. Semakin besar rasio ini semakin besar pula kemampuan suatu bank dalam memenuhi kewajiban lancarnya, dari tabel diatas dapat dilihat cast ratio pada PT. BPR Wadah Sejahtera dari tahun 2005 hingga tahun 2009 jauh diatas standar Bank Indonesia yaitu diatas 4,05 %.

**Tabel 8. Rasio LDR (*Loan to Deposit Ratio*) PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Tahun 2005-2009 (dalam ribuan)**

Komponen	Tahun				
	2005	2006	2007	2008	2009
Jumlah Kredit	1.016.698	993.610	2.136.731	8.748.573	12.945.146
Jumlah Dana Diterima	1.204.860	1.227.335	2.502.639	9.588.910	14.735.763
LDR	84,38%	80,95%	85,37%	91,23%	87,84%

Sumber: Data diolah dari Lapkeu PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera 2005-2009

Dari tabel di atas terlihat bahwa kemampuan PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera dalam menyalurkan dana yang diterima dari pihak ketiga dalam bentuk kredit cenderung stabil dalam lima tahun terakhir, berkisar antara 80-92% dengan rincian yaitu 84,38% pada tahun 2005, 80,38% pada tahun 2006, 85,37% pada tahun 2007, 91,23% pada tahun 2008, dan 87,84% pada tahun 2009. Selain cenderung stabil rasio LDR pada PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera tergolong sehat, karena sesuai yang ditetapkan Bank Indonesia yaitu kecil dari 94,75%. Berdasarkan serangkaian penelitian dan pengolahan data diatas dapat digambarkan dengan tabel rasio tingkat kesehatan (CAMEL) untuk masing-masing tahun, seperti pada tabel di bawah ini:

**Tabel 9. Rasio Tingkat Kesehatan (CAMEL) PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Pada Tahun 2005**

Keterangan	Rasio	NKK	Bobot	N.Faktor	Predikat
Permodalan	59,64	100	30	30	Sehat
Kualitas Aktiva Produktif	3,33	100	25	25	Sehat
Kualitas PPAP	99,77	99,77	5	4,99	Sehat
Manajemen Umum	26	26	10	2,6	Cukup Sehat
Manajemen Resiko	41	41	10	4,1	Cukup Sehat
Rasio ROA	22,35	100	5	5	Sehat
Rasio BOPO	77,23	100	5	5	Sehat
Cast Rasio	70,80	100	5	5	Sehat
Rasio LDR	84,38	100	5	5	Sehat
<b>TOTAL</b>			100	86,69	Sehat

**Tabel 10. Rasio Tingkat Kesehatan (CAMEL) PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Pada Tahun 2006**

Keterangan	Rasio	NKK	Bobot	N.Faktor	Predikat
Permodalan	60,72	100	30	30	Sehat
Kualitas Aktiva Produktif	5,27	100	25	25	Sehat
Kualitas PPAP	99,61	99,61	5	4,98	Sehat
Manajemen Umum	34	34	10	3,4	Cukup Sehat
Manajemen Resiko	49	49	10	4,9	Cukup Sehat
Rasio ROA	7,4	100	5	5	Sehat
Rasio BOPO	87,51	100	5	5	Sehat
Cast Rasio	122,87	100	5	5	Sehat
Rasio LDR	80,95	100	5	5	Sehat
<b>TOTAL</b>			100	88,28	Sehat

**Tabel 11. Rasio Tingkat Kesehatan (CAMEL) PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Pada Tahun 2007**

Keterangan	Rasio	NKK	Bobot	N.Faktor	Predikat
Permodalan	42,59	100	30	30	Sehat
Kualitas Aktiva Produktif	4,38	100	25	25	Sehat
Kualitas PPAP	99,58	99,58	5	4,98	Sehat
Manajemen Umum	31	31	10	3,1	Cukup Sehat
Manajemen Resiko	40	40	10	4	Cukup Sehat
Rasio ROA	19,22	100	5	5	Sehat
Rasio BOPO	79,21	100	5	5	Sehat
Cast Rasio	65,48	100	5	5	Sehat
Rasio LDR	85,37	100	5	5	Sehat
<b>TOTAL</b>			100	87,08	Sehat



**Tabel 12. Rasio Tingkat Kesehatan (CAMEL) PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Pada Tahun 2008**

	Keterangan	Rasio	NKK	Bobot	N.Faktor	Predikat
C A M E L	Permodalan	23,12	100	30	30	Sehat
	Kualitas Aktiva Produktif	2,07	100	25	25	Sehat
	Kualitas PPAP	99,42	99,42	5	4,97	Sehat
	Manajemen Umum	34	34	10	3,4	Cukup Sehat
	Manajemen Resiko	46	46	10	4,6	Cukup Sehat
	Rasio ROA	5,4	100	5	5	Sehat
	Rasio BOPO	76,86	100	5	5	Sehat
	Cast Rasio	62,65	100	5	5	Sehat
	Rasio LDR	91,23	95,08	5	4,75	Sehat
TOTAL				100	87,72	Sehat

**Tabel 12. Rasio Tingkat Kesehatan (CAMEL) PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera Pada Tahun 2009**

	Keterangan	Rasio	NKK	Bobot	N.Faktor	Predikat
C	Permodalan	21,25	100	30	30	Sehat
A	Kualitas Aktiva Produktif	5,42	100	25	25	Sehat
	Kualitas PPAP	99,94	99,94	5	4,99	Sehat
M	Manajemen Umum	30	30	10	3	Cukup Sehat
	Manajemen Resiko	39	39	10	3,9	Cukup Sehat
E	Rasio ROA	10,54	100	5	5	Sehat
	Rasio BOPO	81,68	100	5	5	Sehat
L	Cast Rasio	53,77	100	5	5	Sehat
	Rasio LDR	87,84	100	5	5	Sehat
TOTAL				100	86,89	Sehat

Berdasarkan hasil analisa rasio keuangan pada PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera dengan membandingkannya dari tahun ketahun yaitu dari tahun 2005 hingga tahun 2009 seperti yang telah tersajikan pada tabel rasio tingkat kesehatan (CAMEL) diatas, kinerja (*performance*) keuangannya yang paling baik terjadi pada tahun 2006 dengan total nilai 88,28 dan dengan predikat sehat. Dan kinerja keuangannya yang paling rendah terjadi pada tahun 2005 dengan total nilai 86,69. Walau demikian dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir, kinerja keuangan PT.

BPR Cempaka Wadah Sejahtera tergolong stabil dan baik, hal ini dibuktikan dengan predikat sehat yang didapat sepanjang periode lima tahun terakhir.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan serta dari uraian-uraian pada bab sebelumnya, maka berikut ini penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan hasil pembahasan, dan selanjutnya dikemukakan pula kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah :

1. Kinerja (*performance*) keuangan PT. BPR Cempaka Wadah Sejahtera sepanjang tahun 2005 hingga tahun 2009 berada pada posisi yang stabil dan bagus berdasarkan standar penilaian yang di tetapkan Bank Indonesia.
2. Dari tahun 2005 hingga tahun 2009 tingkat *performance* (kinerja) keuangan terbaik terjadi pada tahun 2006 yaitu dengan total nilai 88,28.
3. Yang paling mempengaruhi dan sebagai pembeda kinerja keuangan dari kurun waktu lima tahun tersebut yaitu oleh tingkat rasio manajemen, dengan posisi terendah terjadi pada tahun 2005, dengan tingkat rasio manajemennya berada pada nilai 69, dan posisi tertinggi pada tahun 2006 dengan nilai 83.
4. Rasio kecukupan modal (CAR) sangat kuat dalam lima tahun terakhir, terlihat dengan terpenuhinya standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dalam memenuhi

kecukupan modal (CAR) yaitu diatas 8 %. Hal ini menandakan perusahaan mampu memenuhi asset (modal) terhadap aktiva yang mengandung resiko, seperti penyaluran kredit, penempatan dana pada bank lain serta aktiva lainnya.

5. Ketersediaan dana (likuid) dalam memenuhi kewajiban lancar/segera juga menjadi kekuatan perusahaan, dengan tingkat cast ratio yang jauh diatas standar Bank Indonesia yaitu sebesar 4,05%.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Faisal. 2003. *Manajemen Perbankan: Analisis Kinerja Keuangan Bank*. Malang: UMM Press.
- Dendawijaya, Likman. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kuncoro, M. dan Suhardjono. 2003. *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2002. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: IAI.
- Kasmir. 2009. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kusnadi, dkk. 2000. *Pengantar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Grafindo.
- Literatur-literatur Bank Indonesia. 2008. *Penilaian Tingkat Kesehatan BPR Konvensional; Banking Supervision School*. Jakarta: BI.
- S., Munawir. 1998. *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty.
- Sinungan, Muchdarsyah. 1999. *Manajemen Dana Bank*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutojo, Siswanto. 2000. *Manajemen Terapan Bank*. Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.

# STRATEGI PELAYANAN BANK KONVENSIONAL DAN SYARIAH: PRIORITAS PELAYANAN FISIK DAN EMPATI

RONI ANDESPA

Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang  
E-mail: roniancespa@gmail.com

## Abstract

*The research theme is the financial and banking institutions. The study was conducted in West Sumatera. The object of the research is 250 sharia banks and 250 conventional banks research objectives are: (1) To see if there is a difference in perception based on the background of customers on variable tangible and empathy, (2) To see the relationship between the characteristics of the customer with variable tangible and empathy. The variables studied were: (1) Tangible, (2) Empathy, (3) Characteristics of respondents. The study is quantitative. Analysis of the data using (1) Cross Tabulation, (2) Pearson Chi-Square Test. Results of the study are: In the conventional banks (1) Between the tangible variables with the characteristics of customers no significant relationship. (2) There is a significant relationship between the variables of empathy with the educational of customers. Sharia bank (1) The existence of a significant relationship between the variables tangible with the age of the customer. (2) There is a significant relationship between the variables of empathy with the gender of customer.*

**Keywords:** Strategy, Conventional Bank, Islamic Bank, Service Quality, Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin cepat dan dinamis mendorong semakin banyaknya perusahaan-perusahaan jasa yang didirikan, yang menciptakan tingkat persaingan yang semakin ketat dan kompleks. Hal ini ditandai dengan bermunculannya berbagai jenis usaha jasa baik dalam skala kecil maupun dalam skala besar dengan didukung oleh sumber modal dan sumber daya yang bervariasi. Kondisi yang seperti ini akan menimbulkan tantangan tersendiri bagi manajemen perusahaan jasa. Dalam perkembangan dunia bisnis khususnya di daerah Sumatera Barat, juga mengalami hal yang sama dengan fenomena bisnis tersebut.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu wilayah yang penduduknya mayoritas beragama Islam dan memiliki potensi untuk perkembangan industri perbankan syariah, karena memiliki jumlah pasar potensial yang cukup besar dengan masyarakatnya yang memiliki filosofi "*adat basandi syara', syara' basandi kitabullah*".

Dimana sektor perbankan syariah adalah salah satu industri yang membantu pertumbuhan ekonomi suatu negara. Berdasarkan kepada pengalaman di masa lalu, dimana perusahaan yang bergerak di bidang perbankan syariah membantu negara di dalam meningkatkan pertumbuhan sektor industri manufaktur dan jasa serta meningkatkan

keterampilan sumber daya manusia dalam berbagai bidang. Seperti yang dikutip dari pendapat Meidan (1996) bahwa tingkat kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah perbankan dapat diukur dengan cara melacak perkembangan simpanan dan pinjaman nasabah selama beberapa jangka waktu tertentu, atau jumlah transaksi nasabah dari tahun ke tahun. Sehingga industri perbankan syariah berlomba untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang operasionalnya berdasarkan hukum Islam. sistem ini berlandaskan kepada larangan agama Islam untuk memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha yang terlarang. Pada penyaluran dana kepada masyarakat, sebagian besar pembiayaan bank syariah disalurkan dalam bentuk barang dan jasa yang di belikan Bank Islam untuk nasabahnya. Dengan demikian, pembiayaan hanya diberikan/ berlaku apabila barang dan jasa telah ada terlebih dahulu. Dengan metode pengadaan barang terlebih dahulu, baru dilakukan pemberian/ pengucuran dana. Maka dengan adanya hal seperti itu akan membuat masyarakat berpacu dalam memproduksi barang dan jasa atau mengadakan barang dan jasa. Selanjutnya barang yang diproduksi menjadi jaminan (*collateral*) terhadap hutang.

Salah satu defenisi Bank Syariah adalah menurut pendapat Sudarsono (2004) yang menyatakan bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit

dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah atau Islam. Menurut Perwataatmadja et. al. (1992), pengertian Bank Syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-quran dan Hadist. Pendapat Siamat Dahlam (1995) mengemukakan pengertian dari Bank Syariah adalah sebagai berikut: Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang didasarkan pada Al Quran dan Hadits. Pengerian Bank Syariah menurut Schaik (2001), Bank Syariah adalah suatu bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam, yang dikembangkan pada abad pertengahan Islam dengan menggunakan konsep bagi resiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.

Selain itu bank syariah juga memiliki fungsi dalam operasionalnya, fungsi bank syariah adalah:

- 1) Penghimpunan dana, sama seperti halnya dengan bank umum, bank syariah memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dana dari masyarakat. Bedanya, jika pada bank konvensional si penabung mendapatkan balas jasa berupa bunga, di bank syariah penabung akan mendapatkan balas jasa berupa bagi hasil.
- 2) Penyalur dana, fungsi utama bank syariah yang kedua adalah sebagai penyalur dana. Dana yang telah dihimpun dari nasabah,

nantinya akan disalurkan kembali kepada nasabah lainnya dengan sistem bagi hasil.

- 3) Memberikan pelayanan jasa bank, fungsi bank syariah yang ketiga adalah sebagai pemberi layanan jasa perbankan. Dalam hal ini bank syariah berfungsi sebagai pemberi layanan jasa seperti jasa transfer, pemindah bukuan, jasa tarikan tunai, dan jasa-jasa perbankan lainnya.

Secara garis besar, ekonomi syariah ditentukan oleh hubungan aqad yang terdiri dari lima konsep aqad. Bersumber dari lima konsep ini bank syariah dapat menerapkan produk-produk lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan bukan bank syariah yang dapat dioperasionalkan. Kelima konsep tersebut adalah:

#### 1) Prinsip Simpanan Murni (*al-Wadi'ah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-Wadi'ah*. Fasilitas *al-Wadi'ah* diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito.

#### 2) Bagi Hasil (*Syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang

berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*.

#### 3) Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga beli ditambah keuntungan (*margin*).

#### 4) Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi atas dua jenis: (1). *Ijarah*, sewa murni, seperti halnya penyewaan alat-alat produk (*operating lease*). Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli equipment yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya telah disepakati kepada nasabah. (2) *Bai al takjiri* atau *ijarah al muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*financial lease*).

#### 5) Prinsip Jasa/Fee (*al-Ajr Walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan oleh bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain bank garansi, kliring, inkaso, jasa, transfer, dan lainnya. Pada prinsipnya orientasi dari pendirian sebuah bank adalah untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal, tumbuh dan

bisa bertahan hidup. Dan hal itu juga berlaku pada industri perbankan, baik itu bank konvensional maupun syariah.

Dimana industri perbankan merupakan sebuah industri yang bergerak dibidang jasa. Karena industri jasa harus berorientasi kepada kebutuhan pasar, dimana konsep pelayanan prima merupakan kunci sukses bagi perusahaan yang bergerak di bidang ini. maka dari itu diharapkan adanya kelancaran dalam proses pemasaran sebuah bank. Salah satu cara untuk mencapai kelancaran proses pemasaran bank dan keunggulan bersaing adalah dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang betul-betul berkualitas tentunya, yang diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan pasar yang bisa menciptakan kepuasan nasabah.

### **Kepuasan Nasabah**

Konsep kepuasan konsumen merupakan hasil dari keberhasilan penyedia produk memenuhi harapan konsumen dan secara definitif mempengaruhi perubahan sikap, pembelian ulang dan loyalitas. Ketiga hal ini merupakan hasil yang diharapkan dari keseluruhan aktivitas pemasaran (Webster, 1991). Namun penelitian mengenai kedua konsep diatas pada pemasaran jasa masih jarang ditemukan. Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen perbankan. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk perbankan dalam bentuk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh pihak bank melalui pelayanan

yang baik dan memuaskan. Kepuasan dapat membentuk suatu persepsi bagi nasabah dan selanjutnya dapat memposisikan produk perbankan tersebut dibenaknya.

Definisi dari kepuasan pelanggan yang dianggap cukup mewakili dikutip di bawah ini menurut Kotler (2000, 10): *“The extent to which product perceived performance matches a buyer's expectation. If the product performance fall short of expectation, the buyer is dissatisfied. If performance matches or exceed expectation, the buyer is satisfied or delighted.”* Sedangkan menurut Gundersen yang dikutip kembali oleh Kandampully dan Suhartanto (2000) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: *“Customer satisfaction is post consumption evaluate judgement concerning a specific product or services.”* Selain itu Kurtz and Boone (1995, 46) mendefinisikan kepuasan adalah: *“Customer satisfaction is the ability of goods or services to meet or exceed buyer need and expectations.”*

Agar mampu bersaing, bertahan hidup, dan berkembang maka pihak perbankan dituntut untuk menawarkan atau memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan ataupun keinginan nasabah. Dengan memiliki produk perbankan yang tidak memenuhi kualitas pelayanan, mengakibatkan sebuah bank dengan mudah untuk ditinggalkan oleh nasabahnya, dan pada akhirnya nasabah tersebut akan beralih ke bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan kepada azas kepercayaan

sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu usaha bank. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan industri perbankan di tentukan oleh penilaian dari nasabahnya, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh nasabah. Memiliki nasabah yang puas merupakan suatu hal yang sangat penting bagi industri perbankan, karena industri ini memiliki karakteristik *high-contact service* dan tingkat kompetisi yang sangat tinggi. Nasabah yang puas akan mendorong terciptanya suatu publisitas public kepada calon-calon nasabah potensial baru, dan pada ujungnya akan menghasilkan nasabah-nasabah yang setia (*loyal*).

Menurut Christopher H. Lovelock yang disadur kembali oleh Supranto (2003, 394), mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai: *“Quality is degree of excellence intended, and the control of variability in achieving that excellent, in meeting the customer requirement.”* Sedangkan Ernon A. Musselmen dalam Supranto (2003, 394) mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai: *“Customer service and quality level is degree to which a service meets the specifications of management and the expectations of customers.”*

Dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan perbankan adalah

*tangible* (fisik) yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan nasabahnya. Selain itu dimensi penting lainnya adalah *empathy* (empati) pihak bank terhadap nasabahnya. Dimensi *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati) merupakan dua dari lima dimensi kualitas pelayanan (*services quality*). Dimensi fisik (*tangible*) yaitu keberadaan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat pendukung yang berujud dari bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Selain itu dimensi empati (*empathy*) merupakan kemampuan pihak bank untuk memberikan perhatian secara individu. Kualitas pelayanan bank diberikan kepada nasabah untuk memenuhi harapan nasabah dengan menyediakan produk jasa dan pelayanan pada tingkat harga yang dapat diterima oleh nasabah dan menciptakan *value* bagi setiap nasabah. Menjaga kelangsungan hubungan dengan nasabah yang setia dan terus mengakuisisi nasabah baru dengan berlandaskan kepada konsep kepuasan nasabah akan mempunyai pengaruh yang besar terhadap peningkatan pangsa pasar (*market share*).

### Strategi Bisnis

Strategi bisnis yang tepat merupakan suatu jawaban terhadap tantangan baru yang mungkin dihadapi oleh pihak perbankan, baik sebagai akibat program yang telah dilaksanakan sebelumnya maupun karena adanya ancaman dari pesaing sejenis. Keseluruhan tahapan tersebut seharusnya sudah menjadi tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan melaksanakan manajemen strategi yang tepat, pihak manajemen bank akan berpikir dan

memandang perusahaan secara menyeluruh dan sebagai satu kesatuan, sehingga lebih mudah dan cepat dalam mengidentifikasi masalah yang ada. Menyusun strategi merupakan penetapan langkah mencapai tujuan yang sesuai dengan visi dan misi bank. Selain itu strategi merupakan jalan untuk mencapai posisi yang strategis bagi perusahaan. Persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat menuntut pihak manajemen untuk menggunakan strategi bisnis yang tepat bagi produk dan jasa layanan yang ditawarkan. Pihak perbankan harus mengidentifikasi kondisi persaingan bisnis yang berkembang seiring dengan perubahan selera dan harapan nasabah.

Berikut ini adalah beberapa definisi strategi bisnis menurut beberapa pakar. Strategi bisnis menurut Jain yang dikutip oleh Tjiptono (2002, 6) adalah: “Menggambarkan kemana arah suatu bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih dan merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya dan usaha suatu organisasi.” Strategi bisnis menurut Kotler (2008, 25) adalah: “Proses manajerial untuk mengembangkan dan menjaga keserasian antara tujuan perusahaan, sumber daya perusahaan, dan peluang pasar yang terus berubah, dengan tujuan untuk membentuk dan menyesuaikan usaha perusahaan dan produk yang dihasilkan, sehingga tercapai tingkat keuntungan dan pertumbuhan.” Pengkoordinasian dan pengorganisasian sumber daya yang ada akan lebih mudah digunakan karena telah ada kejelasan strategi yang dirancang. Dengan strategi segmentasi pasar, seorang pemasar dapat mengevaluasi program-program pemasaran secara lebih fokus, membandingkan

kesempatan pasar yang ada serta akan dapat melakukan penyesuaian pada program dan penentuan anggaran usaha pemasaran sesuai dengan sifat segmen pasar tersebut.

### Segmentasi Pasar

Dimana segmentasi pasar tidak akan mungkin dibutuhkan selama tidak ada persaingan didalam suatu industri. Tetapi dengan adanya realitas sekarang yaitu adanya perubahan selera nasabah, globalisasi ekonomi dan kemajuan teknologi. Dimana dengan kondisi tersebut tidak akan ada bank yang bisa lepas dari kondisi persaingan. Dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah maka bank perlu mengelompokkan nasabah sesuai dengan jenis kebutuhan dan keinginannya. Kelompok konsumen yang dikelompokkan tersebut disebut segmen pasar, sedangkan usaha dalam pengelompokannya dikenal dengan istilah segmentasi pasar (Assauri, 2010).

Segmentasi pasar menurut pendapat Kotler (2000) adalah: “Pasar yang terdiri dari sekelompok pelanggan yang memiliki sekumpulan kebutuhan dan keinginan yang serupa.” Menurut Kasali (1998) segmentasi pasar adalah: Proses mengkotak-kotakan pasar yang heterogen ke dalam kelompok-kelompok potential costumers yang memiliki kesamaan kebutuhan dan/atau kesamaan karakter yang memiliki respon yang hampir sama dalam membelanjakan uangnya. Karena sifat pasar yang heterogen, maka akan sulit bagi produsen untuk melayani pasar yang sangat luas, oleh karena itu pemasar harus konsentrasi pada segmen tertentu. Bagian segmen yang dipilih harus disesuaikan dengan



kemampuan produsen, dan merupakan bagian homogen yang sudah memiliki ciri-ciri yang hampir sama. Neil yang dikutip Kasali (1998) memaparkan bahwa segmentasi pasar harus dilakukan sejak awal. Segmentasi pasar diharapkan bisa menjadi proses membagi pasar berdasarkan demografis, geografis ataupun karakteristik nasabah kemudian menganalisis apa yang mereka butuhkan dan harapkan. Setelah melakukan proses segmentasi pasar, perusahaan perbankan perlu melakukan perencanaan strategi pemasaran yang jeli agar jasa yang ditawarkan kepada nasabah dapat diterima, memenuhi harapan, dan memberikan kepuasan yang optimal.

Terdapat dua konsep dasar segmentasi pasar yang bisa dimasuki oleh produsen, yaitu: segmentasi pasar konsumen dan segmentasi pasar bisnis. Dalam segmentasi pasar konsumen perusahaan membentuk segmen pasar dengan mengamati ciri-ciri konsumen, memeriksa apakah segmen-segmen konsumen ini menunjukkan kebutuhan atau tanggapan produk yang berbeda. Segmentasi pasar konsumen biasanya menggunakan ciri-ciri geografis, demografis dan psikografis (Kotler, 2000).

Faktor lain yang tidak bisa diabaikan oleh pihak bank dalam proses segmentasi pasar adalah karakteristik dan latar belakang pribadi nasabah. Karakteristik dan latar belakang pribadi nasabah mempengaruhi keputusannya dalam mengkonsumsi suatu produk perbankan. Selain itu latar belakang (karakteristik pribadi) nasabah juga mempengaruhi standar penilaiannya terhadap produk perbankan. Sesuai dengan

pendapat Kotler (2000) yang menyatakan bahwa keputusan seorang dalam membeli dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, tahap siklus hidup, keadaan ekonomis, gaya hidup serta kepribadian dan konsep pribadi.

### **Klasifikasi Jasa**

Tawaran perusahaan ke pasar biasanya mencakup beberapa jasa. Komponen jasa dapat berupa bagian kecil atau bagian utama dari total penawaran. Menurut pendapat Kotler (2000, 83) membedakan penawaran menjadi lima kategori sebagai berikut:

#### **1. Barang berwujud murni**

Penawaran produsen kepada pelanggan hanya terdiri atas barang berwujud fisik saja. Contohnya adalah sebagai berikut: makanan, perlengkapan mandi, kosmetik atau sebagainya.

#### **2. Barang berwujud yang disertai jasa penawaran**

Terdiri atas barang berwujud yang disertai dengan satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumennya, Contohnya: produsen mobil untuk menarik minat konsumen tidak hanya menjual mobil tapi juga menyediakan pelayanan jasa kepada konsumen seperti pengiriman, perbaikan, pemeliharaan, bantuan aplikasi, nasehat instalasi, dan pemenuhan garansi.

#### **3. Campuran**

Penawaran terdiri atas barang dan jasa di sertai dengan proporsi yang sama. Contohnya: orang dalam mengunjungi

suatu restoran tidak hanya mendapatkan sajian makanan saja tapi juga disertai dengan sajian pelayanan seperti *music live*, atau hiburan lainnya.

#### 4. **Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan**

Penawaran terdiri atas satu jasa utama dan disertai dengan satu jasa tambahan dan atau barang pendukungnya. Contohnya: penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai di tempat tujuan tanpa sesuatu yang berwujud untuk membuktikan pengeluaran mereka. Namun, perjalanan itu meliputi juga beberapa barang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket dan majalah penerbangan. Jasa tersebut memerlukan barang padat modal yaitu pesawat terbang.

#### 5. **Jasa Murni**

Penawaran kepada pelanggan hanya terdiri atas jasa saja. Contohnya: jasa menjaga bayi, jasa perawatan rambut, tempat penitipan anak dan jasa memijat.

Pada konsep dasarnya kualitas pelayanan mempunyai dua hal utama yaitu harapan dan kenyataan atau apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan, kecocokan akan kedua hal tersebut merupakan awal dari hakikat jasa. Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi apa yang menjadi harapan pelanggan, apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka

kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai suatu yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

#### **Pemasaran Jasa**

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat dan tajam didalam dunia bisnis perbankan, memaksa manajemen perbankan untuk memiliki keunggulan bersaing dengan penyedia jasa yang lebih bermutu dibandingkan pesaingnya, juga dalam menghadapi persaingan yang semakin tajam tersebut, pihak manajemen selain meningkatkan hal diatas, juga dapat mengadakan pemasaran yang lebih intensif agar mampu bersaing dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, sehingga tetap diakui eksistensinya. Untuk memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen, maka perusahaan perlu mengetahui jenis-jenis pemasaran jasa tersebut.

Pada industri yang bergerak pada sektor jasa terdapat tiga jenis pemasaran yang harus dipenuhinya, penjelasan jenis pemasaran tersebut adalah sebagai berikut (Kotler, 2000:469):

##### 1. **External Marketing**

Pemasaran eksternal atau *External Marketing* mampu menggambarkan kegiatan yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk mempersiapkan harga, distribusi dan promosi pelayanan yang ditujukan kepada konsumen.

## 2. *Internal Marketing*

*Internal Marketing* atau pemasaran internal mampu menyiratkan perusahaan jasa yang perlu melatih serta memotivasi sumber daya manusia yang akan berhubungan langsung dengan konsumen secara efektif serta seluruh personel pendukungnya agar bekerja sama menjadi sebagai suatu tim yang solid, guna memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan.

## 3. *Interactive Marketing*

Pemasaran interaktif mengacu kepada keahlian sumber daya manusia yang dimiliki dalam melayani pelanggannya, karena pengguna jasa menilai kualitas pelayanan bukan hanya melalui kualitas teknis semata, (misalnya, apakah transaksi nasabah berjalan dengan lancar?) tetapi juga melalui kualitas fungsionalnya (misalnya, apakah *teller* bank mampu menunjukkan perhatian dan menumbuhkan keyakinan nasabahnya?). Oleh karena itu, penyedia jasa harus memberikan “sentuhan tinggi” maupun “teknologi tinggi”.

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

- (1) Apakah terdapat perbedaan persepsi nasabah berdasarkan latar belakang (karakteristik pribadi) yang mereka miliki terhadap *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati) bank.
- (2) Bagaimanakah hubungan antara latar belakang nasabah (karakteristik nasabah) dengan *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati) bank.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Untuk melihat apakah terdapat perbedaan persepsi nasabah berdasarkan latar belakang yang mereka miliki terhadap *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati) dari bank.
- (2) Untuk melihat hubungan antara latar belakang nasabah (karakteristik nasabah) dengan *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati) dari bank.

Sedangkan batasan dalam penelitian ini adalah:

- (1) Penelitian dilakukan di Sumatera Barat.
- (2) Penelitian mengkaji dua dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati).
- (3) Pengelompokan karakteristik pribadi nasabah berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menjadi nasabah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Dimana yang menjadi populasi di dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah perbankan di Sumatera Barat, baik nasabah dari bank konvensional maupun nasabah dari bank syariah. Dimana sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 500 nasabah, yang terdiri dari 250 orang nasabah bank konvensional dan 250 orang nasabah bank syariah. Teknik yang digunakan didalam pengambilan sampel adalah metode non *probability sampling* dengan *Convenience sampling*. Hal ini dilakukan karena jumlah

populasi yang diteliti sangat besar dan tersebar di wilayah yang cukup luas. Maka nasabah yang mudah ditemui dan dirasa bisa untuk dijadikan sampel berhak untuk menjadi responden penelitian. Hal ini dilakukan untuk diagnosis situasi secara cepat dan sederhana serta mudah.

Variabel-variabel yang diteliti adalah *tangible* (fisik), *empathy* (empati) dan latar belakang nasabah. Data utama yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran sejumlah kuesioner kepada responden yang dijadikan sampel, dengan pertanyaan tertutup. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert (skala 1 sampai dengan 5). Dimana angka 1 mewakili Sangat Tidak Setuju (STS) sampai dengan angka 5 mewakili Sangat Setuju (SS). Analisis data didalam penelitian menggunakan analisis tabulasi silang (*Cross Tabulation*) dan uji *Pearson Chi-Square*. Analisis tabulasi silang merupakan salah satu analisis korelasional yang digunakan untuk melihat hubungan antar variabel penelitian. Analisis tabulasi silang ini dapat digunakan untuk menganalisis lebih dari dua variabel. Sedangkan uji *Pearson Chi-Square* adalah pengujian terhadap keterkaitan antara dua buah variabel hasil perhitungan (*count data*), sehingga dasar pengujian yang digunakan adalah selisih nilai proporsi dari nilai observasi dengan nilai harapan.

## HASIL

Setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah data, berikut ini hasil pengolahan data:

## Perbedaan Persepsi Nasabah Berdasarkan Latar Belakang terhadap *Tangible*

Selanjutnya antara *tangible* (pelayanan fisik) dengan latar belakang responden akan dilakukan *cross tabulation*. *Cross tabulation* disini adalah tabel silang dan perhitungan statistik *chi-square*, yang bertujuan untuk melihat hubungan antara *tangible* dengan latar belakang responden. Jika nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square)* bernilai  $> 0,05$ , maka akan memiliki arti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan latar belakang responden. Jika nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square)* bernilai  $< 0,05$ , maka memiliki arti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan latar belakang responden. Berikut ini merupakan hasil *cross tabulation* latar belakang responden (jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menabung) dengan *tangible*.

**Tabel 1. Cross Tabulation Tangible with the Background of the Respondents**

Conventional			Sharia		
Tangible With Gender			Tangible With Gender		
	N	Mean		N	Mean
Male	134	3,63	Male	136	3,54
Female	116	3,55	Female	114	3,68
	250	3,59		250	3,61
Tangible With Age			Tangible With Age		
< 25	12	3,65	< 25	12	3,67
25 – 35	81	3,69	25 – 35	81	3,77
36 – 45	115	3,48	36 – 45	115	3,55
> 45	42	3,67	> 45	42	3,45
	250	3,59		250	3,61
Tangible With Last Education			Tangible With Last Education		
Primary school	9	4,11	Primary school	11	3,82
High school	32	3,56	High school	40	3,98
Undergraduate	183	3,61	Undergraduate	172	3,51
Postgraduate	21	3,15	Postgraduate	20	3,50
Other	5	4,00	Other	7	3,86

	250	3,59		250	3,61
Tangible With Work			Tangible With Work		
Government	25	3,49	Government	21	3,38
Private employees	108	3,57	Private employees	98	3,59
Entrepreneur	100	3,62	Entrepreneur	114	3,68
Other	17	3,69	Other	17	3,47
	250	3,59		250	3,61

Pada kolom bank konvensional yang ada pada tabel 1 di atas terlihat tidak ada perbedaan nilai rata-rata jawaban yang begitu nyata antara persepsi responden terhadap *tangible* yang didasarkan kepada latar belakang yang mereka miliki, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menabung.

Pada bagian bank syariah terlihat bahwa tidak ada perbedaan nilai rata-rata jawaban yang begitu nyata antara persepsi responden terhadap *tangible* berdasarkan latar belakang jenis kelamin, usia, pekerjaan dan lama menabung. Namun masih terdapat perbedaan nilai rata-rata jawaban berdasarkan pendidikan terakhir nasabah.

**Tabel 2. Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square)**

Conventional		Sharia	
Variable	Asymp. Sig.	Variable	Asymp. Sig.
Tangible with gender	0,498	Tangible with gender	0,137
Tangible with age	0,284	Tangible with age	0,034
Tangible with latest education	0,113	Tangible with latest education	0,416
Tangible with work	0,130	Tangible with work	0,418
Tangible with long been a customer	0,945	Tangible with long been a customer	0,530

Pada bagian bank konvensional yang ada pada tabel 2 di atas terlihat nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan jenis kelamin adalah sebesar 0,498 ( $0,498 >$

$0,05$ ), nilai tersebut memiliki arti tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan jenis kelamin nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan usia adalah sebesar 0,284 ( $0,284 > 0,05$ ), nilai ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan usia nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan pendidikan terakhir adalah senilai 0,113 ( $0,113 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan pendidikan terakhir nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan pekerjaan adalah sebesar 0,130 ( $0,130 > 0,05$ ), nilai ini memiliki arti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan pekerjaan nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan lama menabung adalah senilai 0,945 ( $0,945 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan lama menabung.

Untuk bank syariah nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan jenis kelamin adalah senilai 0,137 ( $0,137 > 0,05$ ), nilai ini memiliki arti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan jenis kelamin nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan usia nasabah adalah sebesar 0,034 ( $0,034 < 0,05$ ), nilai ini memiliki arti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan usia nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan pendidikan terakhir adalah senilai 0,416 ( $0,416 > 0,05$ ), hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan pendidikan terakhir nasabah.

Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan pekerjaan adalah sebesar 0,418 ( $0,418 > 0,05$ ), nilai memiliki arti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan pekerjaan nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan lama menabung adalah sebesar 0,530 ( $0,530 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan lama menabung.

### Perbedaan Persepsi Nasabah Berdasarkan Latar Belakang terhadap *Empathy*

Setelah data primer berupa kuesioner yang disebarakan telah terkumpul, selanjutnya antara *empathy* dengan latar belakang responden akan dilakukan *cross tabulation*. *Cross tabulation* disini merupakan tabel silang dan perhitungan statistik chi-square, dimana bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel *empathy* dengan latar belakang responden. Jika nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) > 0,05*, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan latar belakang responden. Jika nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) < 0,05*, maka ada hubungan yang signifikan antara variabel *empathy* dengan latar belakang responden. Berikut hasil *cross tabulation* latar belakang responden (jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menabung) dengan *empathy*.

**Tabel 3. Cross Tabulation Empathy with the Background of the Respondents**

Conventional			Sharia		
Empathy With Gender			Empathy With Gender		
	N	Mean		N	Mean
Male	134	3,50	Male	136	3,31
Female	116	3,23	Female	114	3,67
	250	3,37		250	3,48

Empathy With Age			Empathy With Age		
< 25	12	3,44	< 25	12	3,58
25 - 35	81	3,48	25 - 35	81	3,65
36 - 45	115	3,28	36 - 45	115	3,40
> 45	42	3,36	> 45	42	3,33
	250	3,37		250	3,48
Empathy With Last Education			Empathy With Last Education		
Primary school	9	3,44	Primary school	11	3,72
High school	32	3,34	High school	40	3,72
Undergraduate	183	3,43	Undergraduate	172	3,36
Postgraduate	21	2,89	Postgraduate	20	3,70
Other	5	3,25	Other	7	4,00
	250	3,37		250	3,48
Empathy With Work			Empathy With Work		
Government	25	3,35	Government	21	3,09
Private employees	108	3,35	Private employees	98	3,56
Entrepreneur	100	3,34	Entrepreneur	114	3,49
Other	17	3,64	Other	17	3,41
	250	3,37		250	3,48
Empathy With Long Been A Customer			Empathy With Long Been A Customer		
< 1 Year	15	3,78	< 1 Year	20	3,35
1 - 5 Year	85	3,36	1 - 5 Year	85	3,45
6 - 10 Year	110	3,27	6 - 10 Year	105	3,50
> 10 Year	40	3,49	> 10 Year	40	3,52
	250	3,37		250	3,48

Dari tabel diatas, untuk bank konvensional terlihat bahwa tidak ada perbedaan nilai rata-rata jawaban yang begitu nyata antara persepsi responden terhadap *empathy* berdasarkan latar belakang yang mereka miliki, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan lama menabung. Namun terdapat perbedaan rata-rata yang nyata antara persepsi responden terhadap *empathy* berdasarkan pendidikan terakhir. Pada bagian bank syariah, terlihat bahwa tidak ada perbedaan nilai rata-rata jawaban yang begitu nyata antara persepsi responden terhadap *empathy*, berdasarkan latar belakang yang mereka miliki, yaitu berdasarkan usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama

menabung. Namun terdapat perbedaan rata-rata yang nyata antara persepsi responden terhadap *empathy* berdasarkan jenis kelamin. Untuk melihat hubungan antara *empathy* dengan latar belakang responden bisa dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4. Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square)**

Conventional		Sharia	
Variable	Asymp. Sig.	Variable	Asymp. Sig.
Empathy with gender	0,253	Empathy with gender	0,011
Empathy with age	0,609	Empathy with age	0,535
Empathy with latest education	0,001	Empathy with latest education	0,358
Empathy with work	0,784	Empathy with work	0,382
Empathy with long been a customer	0,871	Empathy with long been a customer	0,961

Dari tabel diatas terlihat pada bagian bank konvensional nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan jenis kelamin adalah sebesar 0,253 ( $0,253 > 0,05$ ), nilai ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan jenis kelamin nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan usia adalah senilai 0,609 ( $0,609 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan usia nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan pendidikan terakhir adalah sebesar 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ), nilai ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan pendidikan terakhir nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan pekerjaan adalah sebesar 0,784 ( $0,784 > 0,05$ ), nilai ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan pekerjaan nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan lama

menjadi nasabah adalah sebesar 0,871 ( $0,871 > 0,05$ ), nilai ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan lama menabung.

Pada bank syariah terlihat nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan jenis kelamin adalah sebesar 0,011 ( $0,011 < 0,05$ ), hal ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan jenis kelamin nasabah. Kemudian nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan usia adalah sebesar 0,535 ( $0,535 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan usia nasabah. Selanjutnya nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan pendidikan terakhir adalah sebesar 0,358 ( $0,358 > 0,05$ ), nilai ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan pendidikan terakhir nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan pekerjaan adalah sebesar 0,382 ( $0,382 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan pekerjaan nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan lama menabung adalah sebesar 0,961 ( $0,961 > 0,05$ ), hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan lama menabung.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menemukan bahwa antara tangible dengan latar belakang nasabah bank konvensional tidak memiliki hubungan yang signifikan. Berarti seluruh nasabah menyatakan fasilitas *tangible* bank konvensional sudah baik, walaupun responden berasal

dari latar belakang yang berbeda. Artinya seluruh lapisan segmen sudah merasakan pelayanan yang baik dan memuaskan dari bank konvensional, tanpa merasakan perbedaan kualitas pelayanan yang nyata. Hal yang harus dilakukan oleh pihak manajemen bank konvensional adalah mempertahankan apa yang menjadi kepercayaan nasabah ini, kemudian melakukan terobosan dengan meningkatkan dan menciptakan bentuk-bentuk pelayanan baru yang berbasis teknologi informasi yang tepat guna dan cocok dengan kebutuhan nasabah.

Pada bank syariah ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara tangible dengan usia nasabah. Hal ini disebabkan oleh, semakin tinggi usia seseorang nasabah, maka semakin tinggi standar yang dimilikinya dalam menilai sesuatu hal, termasuk juga dalam menilai fasilitas fisik yang dimiliki oleh bank. Semakin tua seorang nasabah, maka semakin tinggi harapannya untuk dilayani dengan baik, karena semakin tua maka kondisi fisiknya semakin lemah dan tinggi keinginannya untuk diperlakukan secara khusus. Perlu dilakukan perlakuan khusus atau pelayanan khusus bagi nasabah yang berusia lanjut tersebut, seperti menciptakan pelayanan khusus berupa fasilitas fisik baru yang membantu mereka disaat antrian, atau fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi mereka.

Penelitian pada bank konvensional menemukan adanya hubungan yang signifikan antara empathy dengan pendidikan terakhir nasabah. Dengan demikian semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan

semakin tinggi harapannya untuk mendapatkan perhatian dari bank. Bisa dilihat dari hasil penelitian dimana nilai rata-rata jawaban nasabah yang postgraduate adalah sebesar 2,89, sedangkan dengan pendidikan *primary school* memiliki nilai rata-rata jawaban sebesar 3,44. Maka kesimpulannya adalah semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin tinggi standar yang dia gunakan untuk menilai sesuatu hal. Nasabah yang berpendidikan *primary school* sudah menganggap empathy dari bank sudah memenuhi harapannya. Berbeda dengan nasabah yang berpendidikan *postgraduate*, *empathy* yang diberikan oleh bank kepadanya masih belum sesuai dengan harapan. Menciptakan kualitas seluruh sumber daya manusia yang dimiliki untuk mampu berkomunikasi menggunakan bahasa yang tepat dengan kaum terdidik ini, mulai dari satpam, tukang parkir, *teller*, *customer services* dan karyawan lainnya, merupakan suatu usaha yang bisa dilakukan oleh manajemen bank dalam melayani segmen ini.

Pada bank syariah ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan jenis kelamin nasabah. Bisa dilihat dari hasil penelitian dimana nilai rata-rata jawaban nasabah pria adalah senilai 3,31, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan memiliki nilai rata-rata jawaban sebesar 3,67. Berarti nilai rata-rata jawaban perempuan lebih tinggi dibandingkan nasabah pria. Artinya nasabah yang memiliki jenis kelamin pria memiliki standar yang tinggi mengenai empathy dibandingkan perempuan. Karena nasabah pria tersebut kebanyakan adalah *entrepreneur*,



sehingga mereka mengharapkan *empathy* yang lebih baik dibandingkan perempuan, dimana standar penilaian seorang *entrepreneur* terhadap suatu hal sangat selektif. Melakukan pembedaan pelayanan terhadap segmentasi pasar berdasarkan perbedaan jenis kelamin dirasakan perlu dilakukan oleh bank syariah, hal ini bisa saja dilakukan dengan cara pembedaan berdasarkan personal/karyawan yang melayani nasabah, standar waktu pelayanan ataupun tempat diberikannya pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian Andespa (2016, 49-64) yang menemukan bahwa dengan demikian semakin tingginya tingkat pendidikan seorang nasabah, maka akan semakin tinggi tingkat harapannya untuk mendapatkan respon dibandingkan nasabah yang yang berpendidikan lebih rendah.

Hasil penelitian yang ditemukan setelah dilakukan *cross tabulation* dengan latar belakang responden dapat dilihat bahwa rata-rata nasabah menyatakan bahwa bank di tempatnya menabung sudah memiliki fasilitas fisik yang memadai, berarti inilah salah satu penyebab nasabah menjadi puas dan loyal kepada bank, dan hal ini bisa di buktikan dengan latar belakang nasabah yang menjadi responden, ternyata lama nasabah menabung disuatu tempat paling banyak adalah antara 6 sampai 10 tahun yaitu sebanyak 215 orang, 1 sampai 5 tahun sebanyak 170 orang, bahkan ada yang sudah menabung diatas 10 tahun yaitu 80 orang dan yang menabung di bawah 1 tahun hanya 35 orang. Jadi mayoritas responden merupakan nasabah yang sudah loyal.

Hasil penelitian cukup objektif, mengingat responden kebanyakan berada pada usia

dewasa dan dan mampu menilai secara nyata apa yang terjadi di lapangan, dimana sebaran usia responden yang paling banyak adalah 36-45 tahun adalah sebanyak 230 orang, yang berusia 25-35 tahun sebanyak 162, yang berusia diatas 45 tahun adalah sebanyak 45 orang, dan yang berusia di bawah 25 tahun adalah sebanyak 24 orang. Dengan kesimpulan mayoritas responden berada pada usia dewasa yang sudah bisa menilai secara objektif. Selain itu rata-rata responden yang mengisi kuesioner merupakan orang-orang yang sudah memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi, terlihat dari latar belakang responden sebanyak 355 orang atau 71% dari total responden memiliki latar belakang pendidikan *undergraduate*.

## KESIMPULAN

Perkembangan industri perbankan syariah yang cepat dan dinamis di Sumatera Barat, meningkatkan tingkat persaingan di industri perbankan tersebut, baik itu bank syariah maupun konvensional. Sebagai sektor yang membantu pertumbuhan ekonomi suatu negara, perbankan syariah meningkatkan pertumbuhan sektor industri manufaktur dan jasa serta meningkatkan keterampilan sumber daya manusia. Untuk itu pihak manajemen bank syariah harus memperhatikan strategi dalam melayani nasabahnya, dalam rangka menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompleks. Dimana bank syariah merupakan suatu sistem perbankan yang operasionalnya berdasarkan hukum-hukum Islam.

Dimana penelitian dengan objek pada industri perbankan di Sumatera Barat,

mengkaji masalah *tangible* (fisik), *empathy* (empati) dan latar belakang nasabah. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 500 orang (250 konsumen dari bank konvensional dan 250 konsumen bank syariah). Dan menggunakan analisis tabulasi silang (*Cross Tabulation*) dan *uji Pearson Chi-Square*, telah menemukan beberapa hal sebagai berikut: Pada bank konvensional yang beroperasi di Sumatera Barat ditemukan: (1) Antara variabel *tangible* dengan latar belakang nasabah bank konvensional tidak memiliki hubungan yang signifikan. (2) Ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *empathy* dengan pendidikan terakhir nasabah. Pada bank syariah yang beroperasi di Sumatera Barat ditemukan: (1) Ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *tangible* dengan usia nasabah. (2) Ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *empathy* dengan jenis kelamin nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A., Perwataatmadja, Karnaen dan Muhammad Syafi'i Antonio. 1992. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Alfin, Rita. 2013. Effect of Service Quality and Product Quality to Corporate Image, Customer's Satisfaction and Customer's Trust. *IOSR Journal of Business and Management*, 9 (6): 1-9.
- Ananth, A., Ramesh, R. and Prabakaran, B. 2011. Service Quality GAP Analysis in Private Sector Banks A Customer Perspective. *Internationally Indexed Journal*, 2 (1): 245-252.
- Andespa, Roni. 2016. Strategi Industri Perbankan di Sumatera Barat: Pemilihan Segmentasi Pasar untuk Menciptakan Pelayanan yang Memuaskan. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1 (1): 49-64.
- Angur, M. G., Natarajaan, R, and Jahera, J. S. 1999. Service Quality in The Banking Industry: An Assessment in A Developing Economy. *International Journal of Bank Marketing*, 17 (3): 116-123.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Avkiran, K.,N. 1994. Developing an Instrument to Measure Customer Service Quality in Branch Banking. *The International Journal of Bank Marketing*, 12 (6): 10-19.
- Bank Indonesia. 2016. *Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional Provinsi Sumatera Barat Triwulan IV 2015*. Padang: Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat: Divisi Advisory dan Pengembangan Ekonomi Daerah.
- Bedi, M. 2010. An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Responses in Indian Banking Industry: A Comparison of Public and Private Sector Banks. *Journal of Services Research*, 10 (1): 157-172.
- Boone, Louis E., and David L. Kurtz. 1995. *Contemporary Marketing Plus*. 8 Ed. USA: The Dryden Press.
- Ehigie, B. O. 2006. Correlates of Customer Loyalty to Their Banks: A Case Study

- in Nigeria. *International Journal of Bank Marketing*, 24 (7): 494-508.
- Harrison, L. Jean and Walker. 2001. The Measurement of Word Of Mouth Communication and an Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents. *Journal of Service Research*, 4 (1): 60-75.
- Kandampully and Suhartanto, Dwi. 2000. Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Image and Customer Satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12 (6).
- Kasali, Rhenald. 1998. *Membidik Pasar Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. The Millenium Edition. New York: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Meidan, A. 1996. *Marketing Financial Services*. Houndmills (Basingstoke): MacMillan.
- Reza, H. M. 2011. A Model for Explanation of Customer Satisfaction Consequences in Banking Industry: Evidence from Iran. *International Business and Management*, 3 (1): 141-147.
- Ridzwan, Nuradli Shah. 2007. Islamic Banking Users Are Hungry for Service Quality. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 6 (2): 81-94.
- Sadek, D., Zainal, N., Taher, M. and Yahya, A. 2010. Service Quality Perceptions Between Cooperative and Islamic Banks of Britain. *American Journal of Economics and Business Administration*, 2 (1): 1-5.
- Schaik, D. Islamic Banking. 2001. *The Arab Bank Review*, 3 (1): 45-52.
- Siamat, Dahlan. 1995. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Intermedia.
- Sudarsono, Heri. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Supranto, J, dan Nandan Limakrisna. 2007. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary. 1996 *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.

# PENGARUH TEKANAN KETAATAN, KOMPLEKSITAS TUGAS, DAN PENGALAMAN AUDITOR TERHADAP PERTIMBANGAN AUDIT

YULIA SYAFITRI

Universitas Ekasakti Padang  
E-mail: yuliafirenze@gmail.com

## *Abstract*

*The research theme is the financial and banking institutions. This study aims to analyze empirically about the effect of obedience pressure, complexity of task, and audit consideration of audit experience. Obedience pressure can arise from 3 different sources: private disturbance, external disturbance, and or disturbance from organization. Obedience pressure from the superior and audit experience can affect the type of mature judgment taken by an auditor. This study used a sample of 53 independent government auditors who worked at the Representative Audit Board of the Republic Of Indonesia Of West Sumatera Province. This study uses a questionnaire instrument provided directly to the auditors by the researcher. The results of this study indicate that obedience pressure from the superior and audit experience can affect the audit judgment, while the complexity of task doesn't affect the audit judgment significantly. The results of this study are expected used by the auditor to improve the professionalism continually in giving the appropriate considerations.*

**Keywords:** *Obedience Pressure, the Complexity of Task, Auditor Experience, Audit Consideration*

## PENDAHULUAN

Dalam waktu yang relatif singkat pada era reformasi saat ini, audit sektor publik telah mengalami perkembangan yang sangat pesat seperti yang terjadi di sektor pemerintah daerah. Terdapat tuntutan yang lebih besar dari masyarakat untuk dilakukan transparansi dan akuntabilitas publik atas penggunaan dana dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Laporan keuangan merupakan laporan yang menunjukkan akuntabilitas pemerintah atas pengelolaan sumberdaya-sumberdaya yang dipercayakan oleh rakyat. Pengguna laporan keuangan mengharapkan adanya laporan keuangan yang relevan, andal, dapat dibandingkan, dan dapat dipahami sehingga

dapat menyajikan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan dan untuk menunjukkan akuntabilitas entitas pelaporan atas sumber daya yang dipercayakan. Bentuk jawaban pemerintah atas tuntutan akan pentingnya pengelolaan keuangan yang akuntabel dan transparan ditandai dengan diterbitkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 tentang Standar Akuntansi Pemerintah (SAP) yang kini telah diganti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 (Halim, 2007:112-114).

Dilakukannya pemeriksaan laporan keuangan daerah oleh BPK adalah untuk menjamin kewajaran informasi keuangan yang disajikan dalam laporan keuangan

pemerintah daerah dalam rangka mendorong terwujudnya akuntabilitas dan transparansi keuangan negara (Ulum, 2009:140-150). Menurut UU No 15 Auditor secara profesional bertanggung jawab merencanakan dan melaksanakan pemeriksaan untuk memenuhi tujuan pemeriksaan. Dalam melaksanakan tanggung jawab profesionalnya, auditor harus memahami prinsip-prinsip pelayanan kepentingan publik serta menjunjung tinggi integritas, obyektivitas, dan independensi. Auditor harus memiliki sikap untuk melayani kepentingan publik, menghargai dan memelihara kepercayaan publik, dan mempertahankan profesionalisme (BPK RI, 2008:16). Dalam melaksanakan audit terhadap laporan keuangan pemerintah daerah dan memberikan opini atas kewajarannya sering dibutuhkan *judgment* (Zulaikha, 2006). Hogarth (1992) mengartikan *judgment* sebagai proses kognitif yang merupakan perilaku pemilihan keputusan. Dalam membuat suatu *judgment*, auditor akan mengumpulkan berbagai bukti relevan dalam waktu yang berbeda dan kemudian mengintegrasikan informasi dari bukti-bukti tersebut.

Audit *judgment* merupakan suatu pertimbangan pribadi atau cara pandang auditor dalam menanggapi informasi yang mempengaruhi dokumentasi bukti serta pembuatan keputusan pendapat auditor atas laporan keuangan suatu entitas. *Judgment* juga sangat tergantung dari persepsi individu mengenai suatu situasi yang ada. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi auditor dalam pembuatan audit *judgment*, baik yang bersifat

teknis maupun non teknis. Secara teknis, faktor pengetahuan, pengalaman, perilaku auditor dalam memperoleh dan mengevaluasi informasi, tekanan dari atasan maupun entitas yang diperiksa, serta kompleksitas tugas saat melakukan pemeriksaan dapat mempengaruhi *judgment* auditor (Irwanti, 2011). Sedangkan faktor non teknis yang mempengaruhi auditor dalam membuat *judgment* adalah perbedaan *gender* auditor (Chung dan Monroe, 2001).

Dalam melaksanakan tanggung jawab profesionalnya, auditor mungkin menghadapi tekanan dan atau konflik dari manajemen entitas yang diperiksa, berbagai tingkat jabatan pemerintah, dan pihak lainnya yang dapat mempengaruhi objektivitas dan independensi auditor. Dalam menghadapi tekanan dan atau konflik tersebut, pemeriksa harus menjaga integritas dan menjunjung tinggi tanggung jawab kepada publik (BPK RI, 2008:16). Bagi auditor dalam melaksanakan tugasnya harus mematuhi dan berpegang teguh pada etika profesi dan standar pemeriksaan keuangan negara. Namun tidak jarang muncul potensi konflik ketika auditor berusaha untuk memenuhi tanggung jawab profesionalnya, tetapi disisi lain dituntut pula untuk memenuhi perintah dari atasan maupun entitas yang diperiksa. Situasi konflik seperti inilah yang dapat membuat auditor mengalami kebimbangan dalam mempertahankan independensinya. Berdasarkan teori ketaatan dapat dijelaskan bahwa individu yang memiliki kekuasaan merupakan suatu sumber yang dapat mempengaruhi perilaku orang lain dengan perintah yang diberikan (Jamilah, dkk., 2007).

Hal ini dapat disebabkan oleh keberadaan kekuasaan atau otoritas yang merupakan bentuk dari legitimate power. Tekanan dari atasan atau klien juga dapat memberikan pengaruh yang buruk seperti hilangnya profesionalisme, hilangnya kepercayaan publik dan kredibilitas sosial.

Selain menghadapi tekanan ketaatan, auditor juga mengalami kesulitan lain dalam pelaksanaan tugasnya yang juga dapat mempengaruhi *judgment* yang diambil oleh auditor. Terutama ketika auditor dihadapkan dengan tugas-tugas yang kompleks, banyak, berbeda-beda dan saling terkait satu dengan lainnya. Kompleksitas tugas merupakan tugas yang tidak terstruktur, sulit untuk dipahami dan ambigu (Puspitasari, 2010). Lebih lanjut, Restuningdiah dan Indriantoro (2000) menyatakan bahwa kompleksitas muncul dari ambiguitas dan struktur yang lemah, baik dalam tugas-tugas utama maupun tugas-tugas yang lain. Pengujian terhadap kompleksitas tugas dalam audit juga bersifat penting karena kecenderungan bahwa tugas melakukan audit adalah tugas yang banyak menghadapi persoalan kompleks (Irwanti, 2011). Kompleksitas tugas dapat membuat seorang auditor menjadi tidak konsisten dan tidak akuntabel. Adanya kompleksitas tugas yang tinggi dapat merusak *judgment* yang dibuat oleh auditor.

Dalam melaksanakan suatu tugas yang kompleks, usaha tidak dapat secara langsung atau kuat berpengaruh pada kinerja. Ketika tugas yang dihadapi lebih kompleks dan tidak terstruktur, usaha yang tinggi tidak akan membantu seorang auditor untuk menyelesaikan tugas audit. Auditor juga

harus meningkatkan kompetensinya yaitu dengan menambah keahlian dan pengalaman auditnya. Auditor harus memiliki pengetahuan pengauditan (umum dan khusus), pengetahuan mengenai bidang auditing dan akuntansi serta memahami industri entitas yang diperiksa (Indah, 2010). Menurut Mayangsari (2003), auditor yang berpengalaman mempunyai pemahaman dan pengetahuan yang lebih baik atas laporan keuangan. Shelton dalam Susetyo (2009) menyatakan bahwa pengalaman akan mengurangi pengaruh informasi yang tidak relevan dalam *judgment* auditor. Auditor yang berpengalaman dalam membuat suatu *judgment* tidak mudah dipengaruhi oleh kehadiran informasi yang tidak relevan.

Penelitian lain mengenai audit *judgment* juga dilakukan oleh Hartanto (2001) yang meneliti tentang pengaruh tekanan ketaatan dan gender terhadap audit *judgment*. Hartanto menunjukkan bahwa gender tidak berpengaruh secara signifikan terhadap audit *judgment*, namun tekanan ketaatan berpengaruh secara signifikan terhadap audit *judgment*. Hasil yang berbeda ditunjukkan dari penelitian Zulaikha (2006) yang meneliti tentang pengaruh *gender*, pengalaman dan kompleksitas tugas. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa gender dan kompleksitas tugas tidak berpengaruh terhadap audit *judgment*. Sedangkan variabel pengalaman berpengaruh langsung terhadap *judgment*. Penelitian Herliansyah dan Ilyas (2006) memberikan bukti tambahan bahwa pengalaman berpengaruh terhadap audit *judgment*. Dalam penelitiannya disimpulkan

bahwa pengalaman mengurangi dampak informasi tidak relevan terhadap pembuatan *judgment* oleh auditor. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan hasil penelitian Susetyo (2009), dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pengalaman tidak berpengaruh signifikan terhadap pertimbangan auditor.

Namun demikian, masih ada ketidak konsistenan dari hasil penelitian mengenai audit *judgment* di Indonesia. Hal ini dikarenakan *judgment* auditor merupakan sebuah pertimbangan subjektif dari seorang auditor dan sangat tergantung dari persepsi individu mengenai suatu situasi. Selain itu hasil penelitian terdahulu juga belum dapat digeneralisir untuk seluruh Indonesia, sehingga membutuhkan tambahan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi auditor dalam membuat suatu *judgment*. Hal tersebut mendorong untuk mengkaji lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi audit *judgment* seperti tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor khususnya di lingkungan auditor pemerintah. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah auditor eksternal pemerintah, yaitu pemeriksa BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Penentuan sampel ini dengan alasan bahwa penelitian dengan audit *judgment* telah banyak dilakukan pada akuntan publik, namun masih jarang penelitian yang menggunakan auditor pemerintah sebagai sampel penelitian. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang lain adalah bahwa pada penelitian-penelitian yang lain khususnya pada variabel tekanan ketaatan yang banyak diteliti pada auditor-auditor Kantor

Akuntan Publik masih berkuat pada tantangan yang dihadapi auditor dalam menyusun laporan auditor independennya berupa harapan klien untuk menerima opini WTP dimana harapan itu dapat dikemukakan sebagai bagian dari *opinion shopping* dan ancaman untuk mengganti auditor. Sedangkan pada penelitian ini yang menggunakan auditor BPK sebagai sampel, secara teoritis *opinion shopping* tidak terjadi dalam entitas yang laporan keuangannya diaudit oleh BPK, karena audit untuk tahun tersebut tidak bisa berpindah dari auditor BPK ke auditor lain (KAP) (Tuanakotta, 2011:168-171).

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diungkapkan diatas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Apakah tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor berpengaruh terhadap pertimbangan audit baik secara parsial maupun secara simultan? Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris bahwa tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor berpengaruh terhadap pertimbangan audit baik secara parsial maupun secara simultan.

### **Audit Sektor Publik**

*Auditing* merupakan salah satu bentuk atestasi. Atestasi, pengertian umumnya, merupakan suatu komunikasi dari seorang expert mengenai kesimpulan tentang realibilitas dari pernyataan seseorang. Dengan kata lain, auditing berkaitan dengan kegiatan akuntansi dan data kegiatan yang lain. Menurut Konrath (2002, 5), *auditing* sebagai suatu proses sistematis untuk secara objektif mendapatkan dan mengevaluasi bukti mengenai asersi tentang kegiatan-

kegiatan dan kejadian-kejadian ekonomi untuk meyakinkan tingkat keterkaitan antara asersi tersebut dan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Sedangkan menurut Sukrisno Agoes (2012), *auditing* adalah suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut (Agoes, 2012:2).

Selain itu definisi *auditing* lainnya menurut Alvin A. Arens (2011) adalah pengumpulan dan evaluasi bukti mengenai informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan. Audit harus dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen (Arens dkk., 2011:4). Sedangkan yang dimaksud dengan sektor publik menurut Abdullah (1996) adalah pemerintah dan unit-unit organisasinya, yaitu unit-unit yang dikelola pemerintah dan berkaitan dengan hajat hidup orang banyak atau pelayanan masyarakat, seperti kesehatan, pendidikan, dan keamanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa audit sektor publik adalah audit yang dilakukan oleh auditor pemerintah terhadap informasi kuantitatif terutama yang bersifat keuangan dari entitas pemerintah yang meliputi pemerintah pusat, provinsi, dan kabupaten/kota guna pengambilan keputusan ekonomi. Pengguna laporan hasil audit sektor

publik ini adalah pihak internal kementerian/ lembaga, DPR/DPRD, dan masyarakat luas dalam rangka pengambilan keputusan (Halim, 2007:251-252).

Sesuai dengan mandat dalam undang-undang, berkenaan dengan pengelolaan keuangan negara dan pertanggung jawabannya, BPK melaksanakan tiga macam pemeriksaan (BPK RI, 2008:13-15):

### **1. Pemeriksaan Keuangan**

Adalah pemeriksaan atas laporan keuangan. Pemeriksaan keuangan tersebut bertujuan untuk memberikan keyakinan yang memadai (*reasonable assurance*) laporan keuangan telah disajikan secara wajar, dalam semua hal yang material sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia atau basis akuntansi komprehensif selain prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia.

### **2. Pemeriksaan Kinerja**

Adalah pemeriksaan atas pengelolaan keuangan negara yang terdiri atas pemeriksaan aspek ekonomi dan efisiensi serta pemeriksaan aspek efektivitas. Dalam melakukan pemeriksaan kinerja, pemeriksa juga menguji kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundangundangan serta pengendalian intern.

### **3. Pemeriksaan dengan Tujuan Tertentu**

Adalah pemeriksaan yang bertujuan untuk memberikan simpulan atas suatu hal yang diperiksa. Pemeriksaan Dengan Tujuan Tertentu dapat bersifat: *eksaminasi (examination)*, *revisi (review)*, atau prosedur



yang disepakati (*agreed upon procedures*). Pemeriksaan dengan tujuan tertentu meliputi antara lain pemeriksaan atas hal-hal lain di bidang keuangan, pemeriksaan investigatif, dan pemeriksaan atas sistem pengendalian intern. Apabila pemeriksa melakukan pemeriksaan dengan tujuan tertentu berdasarkan permintaan, maka BPK harus memastikan melalui komunikasi tertulis yang memadai bahwa sifat pemeriksaan dengan tujuan tertentu adalah telah sesuai dengan permintaan.

Agar Badan Pemeriksa Keuangan dapat melaksanakan tugas pemeriksaan pengelolaan dan tanggung jawab Keuangan Negara secara efektif, sesuai peraturan perundang-undangan yang mutakhir maka Badan Pemeriksa Keuangan menetapkan Standar Pemeriksa Keuangan Negara (SPKN) yang merupakan wujud pelaksanaan dari Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara Jo. Pasal 9 e Jo. Pasal 31 ayat (2) Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2006 tentang Badan Pemeriksa Keuangan. Standar Pemeriksaan ini berlaku untuk: a) BPK, dan b) Akuntan Publik atau pihak lainnya yang melakukan pemeriksaan atas pengelolaan dan tanggung jawab Keuangan Negara, untuk dan atas nama BPK (BPK RI, 2008:78). Pengertian pengelolaan dan tanggung jawab Keuangan Negara mencakup akuntabilitas yang harus diterapkan semua entitas oleh pihak yang melakukan pengelolaan dan tanggung jawab Keuangan Negara (BPK RI, 2008:12).

### **Audit Judgment**

Auditor bertanggung jawab untuk menggunakan pertimbangan profesional (*Professional Judgement*) dalam menetapkan lingkup dan metodologi, menentukan pengujian dan prosedur yang akan dilaksanakan, melaksanakan pemeriksaan, dan melaporkan hasilnya. Auditor harus mempertahankan integritas dan obyektivitas pada saat melaksanakan pemeriksaan untuk mengambil keputusan yang konsisten dengan kepentingan publik. Dalam melaporkan hasil pemeriksaannya, auditor bertanggung jawab untuk mengungkapkan semua hal yang material atau signifikan yang diketahuinya, yang apabila tidak diungkapkan dapat mengakibatkan kesalahpahaman para pengguna laporan hasil pemeriksaan, kesalahan dalam penyajian hasilnya, atau menutupi praktik-praktik yang tidak patut atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (BPK RI, 2007:17). Dengan kata lain, *Audit judgment* merupakan suatu pertimbangan pribadi atau cara pandang auditor dalam menanggapi informasi yang mempengaruhi dokumentasi bukti serta pembuatan keputusan pendapat auditor atas laporan keuangan suatu entitas.

Menurut Siegel dan Marconi (1989, 301), pertimbangan auditor (*auditor judgments*) sangat tergantung dari persepsi suatu situasi. *Judgment* yang merupakan dasar dari sikap profesional adalah hasil dari beberapa faktor seperti pendidikan, budaya, jabatan, dan sebagainya. Yang paling signifikan dan tampak mengendalikan semua unsur seperti pengalaman adalah perasaan auditor dalam menghadapi situasi dengan mengingat keberhasilan dari

situasi sebelumnya. *Judgment* adalah perilaku yang paling berpengaruh dalam mempersepsikan situasi dan kondisinya. Faktor utama yang mempengaruhinya adalah adanya tingkat materialitas dan apa yang kita yakini sebagai kebenaran. Menurut Jamilah, dkk (2007) audit *judgment* adalah kebijakan auditor dalam menentukan pendapat mengenai hasil auditnya yang mengacu pada pembentukan suatu gagasan, pendapat atau perkiraan tentang suatu objek, peristiwa, status, atau jenis peristiwa lainnya. Proses *judgment* tergantung pada kedatangan informasi yang terus menerus, sehingga dapat mempengaruhi pilihan dan cara pilihan tersebut dibuat. Setiap langkah dalam proses incremental *judgment*, jika informasi terus menerus datang akan muncul pertimbangan baru dan keputusan atau pilihan baru.

*Judgment* sering dibutuhkan oleh auditor dalam melaksanakan audit atas laporan keuangan suatu entitas (Zulaikha, 2006). Audit *judgment* melekat pada setiap tahap dalam proses audit laporan keuangan, yaitu penerimaan perikatan audit, perencanaan audit, pelaksanaan pengujian audit, dan pelaporan audit. Contoh penggunaan audit *judgment* dalam pengambilan keputusan audit berkaitan dengan penetapan materialitas, penilaian sistem pengendalian internal, penetapan tingkat risiko, penetapan strategi audit yang digunakan, penentuan prosedur audit, evaluasi bukti yang diperoleh, penilaian *going concern* perusahaan, dan sampai pada opini yang akan diberikan oleh auditor. American Institut of Certified Public Accountant (AICPA) menyatakan bahwa *judgment* merupakan faktor

penting dalam semua tahap pengauditan, tetapi dalam banyak situasi adalah tidak mungkin secara praktikal untuk menetapkan standar mengenai bagaimana pertimbangan diterapkan oleh auditor.

Puspitasari (2010) menjelaskan *judgment* sebagai perilaku paling berpengaruh dalam mempersiapkan situasi, dimana faktor utama yang mempengaruhinya adalah materialitas dan apa yang diyakini sebagai kebenaran.

### 1. Materialitas

Dalam *auditing* materialitas sangat penting, signifikan dan esensial tapi dalam konsepnya tidak terdapat aturan pengukurannya sehingga tergantung pada pertimbangan auditor (Mutmainah, 2006). Hal ini juga disebutkan dalam Keputusan BPKRI Nomor 5/K/IXIII.2/10/ 2013 tentang Petunjuk Teknis (Juknis) Penetapan batas Materialitas Pemeriksaan Keuangan, bahwa dalam menentukan materialitas, tidak terdapat kriteria yang baku, tetapi ada faktor yang harus dipertimbangkan pemeriksa dalam menentukan materialitas, yaitu: tingkat kepentingan para pihak terhadap objek yang diperiksa, misalnya aspek kepatuhan; dan batasan materialitas untuk penugasan pemeriksaan yang cenderung konservatif untuk sektor publik. Dalam juknis tersebut disebutkan bahwa materialitas adalah besarnya informasi akuntansi yang apabila terjadi penghilangan atau salah saji, dilihat dari keadaan yang meliputinya, mungkin dapat mengubah atau mempengaruhi pertimbangan pihak yang meletakkan kepercayaan atas informasi tersebut. Konsep

materialitas dapat dikelompokkan menjadi materialitas Kuantitatif (materialitas yang menggunakan ukuran kuantitatif tertentu seperti nilai uang, jumlah waktu, frekuensi maupun jumlah unit) dan materialitas kualitatif (materialitas yang menggunakan ukuran kualitatif yang lebih ditentukan pada pertimbangan profesional. Pertimbangan profesional tersebut didasarkan pada cara pandang, pengetahuan, dan pengalaman pada situasi dan kondisi tertentu).

## 2. *The Faith Syndrome*

Satu persepsi kondisi yang dapat mengarah pada berubahnya perilaku auditor yaitu *halo effect*, efek yang positif tapi terkadang merupakan persepsi yang keliru tentang orang lain (Mutmainah, 2006). Simpulan audit biasanya didasarkan pada siapa yang telah melakukan pekerjaan audit sebelumnya. Jika auditor memiliki keyakinan tentang orang tersebut, *halo effect* diterapkan pada auditor lama dan pekerjaan mereka. *Judgment* audit cenderung dipengaruhi oleh persepsi aktivitas sebelumnya.

## Pengalaman Audit

Dalam pernyataan standar umum pertama SPKN disebutkan “Pemeriksa secara kolektif harus memiliki kecakapan profesional yang memadai untuk melaksanakan tugas pemeriksaan”. Dengan Pernyataan Standar Pemeriksaan ini semua organisasi pemeriksa bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pemeriksaan dilaksanakan oleh para auditor

yang secara kolektif memiliki pengetahuan, keahlian, dan pengalaman yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas tersebut (BPK RI, 2008:2122). Auditor menggunakan pengetahuan, keahlian dan pengalaman yang dituntut oleh profesinya untuk melaksanakan pengumpulan bukti dan evaluasi objektif mengenai kecukupan, kompetensi dan relevansi bukti (BPK RI, 2008:30). Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengalaman audit memegang peran penting dalam penugasan audit. Pengalaman merupakan suatu proses pembelajaran dan penambahan perkembangan potensi bertingkah laku (Asih, 2006). Pengalaman seseorang dapat diartikan sebagai suatu proses yang dapat membawa seseorang kepada suatu pola tingkah laku yang lebih tinggi. Pengalaman dapat memberikan peluang bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Semakin luas pengalaman kerja seseorang, semakin terampil melakukan pekerjaan dan semakin sempurna pola berpikir dan sikap dalam bertindak untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Puspaningsih, 2004).

Pengalaman audit adalah pengalaman yang dimiliki oleh seorang auditor dalam melakukan audit atas laporan keuangan suatu entitas. Semakin berpengalaman seorang auditor maka dia akan semakin mampu dalam menghasilkan kinerja yang lebih baik dalam tugas-tugas yang kompleks, termasuk dalam melakukan pemeriksaan. Terdapat beberapa alasan mengapa pengalaman audit mampu mempengaruhi ketepatan penilaian auditor terhadap bukti-bukti yang diperlukan.

Pengalaman menumbuhkan kemampuan auditor dalam mengolah informasi, membuat perbandingan-perbandingan mental akan berbagai solusi alternatif dan mengambil tindakan-tindakan yang diperlukan. Dengan pengalaman audit mereka, auditor mengembangkan struktur memori yang luas dan kompleks yang membentuk kumpulan informasi yang dibutuhkan dalam membuat keputusan-keputusan (Libby, 1995). Oleh karena itu, penilaian sangat bergantung pada pengetahuan karena informasi yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas yang berasal dari dalam memori sehingga kesesuaian antara informasi dalam ingatan dengan kebutuhan tugas mempengaruhi hasil-hasil penilaiannya (Federick & Libby, 1990). Indikator dari variabel pengalaman audit ini adalah lamanya bekerja dan banyaknya tugas pemeriksaan yang dilakukan oleh auditor.

### **Tekanan Ketaatan**

Dalam pernyataan standar umum kedua SPKN disebutkan: dalam semua hal yang berkaitan dengan pekerjaan pemeriksaan, organisasi pemeriksa dan pemeriksa, harus bebas dalam sikap mental dan penampilan dari gangguan pribadi, ekstern, dan organisasi yang dapat mempengaruhi independensinya. Dengan pernyataan standar umum kedua ini, organisasi auditor dan para auditornya bertanggung jawab untuk dapat mempertahankan independensinya sedemikian rupa, sehingga pendapat, simpulan, pertimbangan atau rekomendasi dari hasil pemeriksaan yang dilaksanakan tidak memihak dan dipandang tidak memihak oleh pihak manapun. Auditor harus menghindari dari

situasi yang menyebabkan pihak ketiga yang mengetahui fakta dan keadaan yang relevan menyimpulkan bahwa auditor tidak dapat mempertahankan independensinya sehingga tidak mampu memberikan penilaian yang objektif dan tidak memihak terhadap semua hal yang terkait dalam pelaksanaan dan pelaporan hasil pemeriksaan (BPK RI, 2008:24).

Auditor perlu mempertimbangkan tiga macam gangguan terhadap independensi, yaitu gangguan pribadi, ekstern, dan atau organisasi. Apabila satu atau lebih dari gangguan independensi tersebut mempengaruhi kemampuan auditor secara individu dalam melaksanakan tugas pemeriksaannya, maka auditor tersebut harus menolak penugasan pemeriksaan. Dalam keadaan auditor yang karena suatu hal tidak dapat menolak penugasan pemeriksaan, gangguan dimaksud harus dimuat dalam bagian lingkup pada laporan hasil pemeriksaan (BPK RI, 2008:25).

Gangguan pribadi dalam hal ini disebabkan oleh suatu hubungan dan pandangan pribadi mungkin mengakibatkan auditor membatasi lingkup pertanyaan dan pengungkapan atau melemahkan temuan dalam segala bentuknya. Auditor bertanggung jawab untuk memberitahukan kepada pejabat yang berwenang dalam organisasi auditornya apabila memiliki gangguan pribadi terhadap independensinya. Apabila organisasi auditor mengidentifikasi adanya gangguan pribadi terhadap independensi, gangguan tersebut harus diselesaikan secepatnya (BPK RI, 2008:25).

Gangguan ekstern bagi organisasi auditor dapat membatasi pelaksanaan pemeriksaan

atau mempengaruhi kemampuan auditor dalam menyatakan pendapat atau simpulan hasil pemeriksaannya secara independen dan objektif. Auditor harus bebas dari tekanan politik agar dapat melaksanakan pemeriksaan dan melaporkan temuan pemeriksaan, pendapat dan simpulan secara objektif, tanpa rasa takut akibat tekanan politik tersebut (BPK RI, 2008:28).

Gangguan organisasi dapat berupa gangguan independensi organisasi auditor yang dipengaruhi oleh kedudukan, fungsi, dan struktur organisasinya. Dalam hal melakukan pemeriksaan, organisasi auditor harus bebas dari hambatan independensi. Auditor yang ditugasi oleh organisasi pemeriksa dapat dipandang bebas dari gangguan terhadap independensi secara organisasi, apabila melakukan pemeriksaan di luar entitas tempat ia bekerja (BPK RI, 2008:29). Gangguan independensi ini didalam praktik audit banyak berupa gangguan eksternal dan gangguan organisasi dalam wujud tekanan ketaatan. Tekanan ketaatan pada umumnya bersumber dari individu yang memiliki kekuasaan. Dalam hal ini tekanan ketaatan diartikan sebagai tekanan yang diterima oleh auditor junior dari auditor senior atau atasan dan entitas yang diperiksa untuk melakukan tindakan yang menyimpang dari standar etika dan profesionalisme. Intruksi atasan dalam suatu organisasi akan mempengaruhi perilaku bawahan karena atasan memiliki otoritas (Grediani dan Slamet, 2007). Teori ketaatan menyatakan bahwa individu yang memiliki kekuasaan merupakan suatu sumber

yang dapat mempengaruhi perilaku orang dengan perintah yang diberikannya (Jamilah, dkk., 2007). Hal ini dapat disebabkan oleh keberadaan kekuasaan atau otoritas yang merupakan bentuk dari *legitimate power*.

Perilaku yang muncul dari tekanan ketaatan tersebut dihasilkan dari mekanisme normatif, meskipun perintah yang diberikan oleh atasannya menyimpang dari norma atau standar yang ada. Dalam artikelnya, DeZoort dan Lord (1984) mengutip teori pengaruh sosial yang dikemukakan Latane (1981), "... semakin kuat sumber kekuasaan, semakin besar pengaruhnya."

Hasil tersebut memberikan bukti yang konsisten bahwa auditor rentan terhadap *obedience pressure* dari atasan atau superior dalam perusahaan akuntansi. Namun demikian, sebagaimana dinyatakan oleh Solomon (1994), penelitian tersebut terbatas hanya pada evaluasi pengaruh *obedience pressure* (tekanan ketaatan) pada pertimbangan pertimbangan auditor mengenai tindakan yang direncanakan. Tekanan ketaatan dapat semakin kompleks ketika auditor dihadapkan pada situasi konflik. Di satu sisi auditor harus bersikap independen dalam memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan, akan tetapi di sisi lain auditor juga harus bisa memenuhi tuntutan yang diinginkan oleh entitas yang diperiksa agar entitas yang diperiksa puas dengan pekerjaannya dan tetap menggunakan jasa auditor yang sama di waktu yang akan datang.

Pengaruh dari tekanan ketaatan biasanya dialami oleh auditor pemula, karena mereka

biasanya masih cenderung untuk menaati perintah atasan maupun entitas yang diperiksa meskipun perintah tersebut tidak benar bahkan dapat melanggar standar profesional. Tekanan ketaatan dapat menghasilkan variasi pada *judgment* auditor dan memperbesar kemungkinan pelanggaran standar etika dan profesional. Indikator dari variabel tekanan ketaatan ini adalah sikap auditor yang menjunjung tinggi nilai IIP (independensi, integritas, dan profesionalisme).

### **Kompleksitas Tugas**

Dalam pernyataan standar umum pertama SPKN (BPK RI, 2008:22) disebutkan: “Pemeriksa secara kolektif harus memiliki kecakapan profesional yang memadai untuk melaksanakan tugas pemeriksaan”. Kecakapan profesional ini sangat dibutuhkan oleh auditor dalam pelaksanaan tugas pemeriksaan, terutama ketika auditor mendapatkan bagian penugasan yang sangat kompleks. Oleh karena itu, organisasi pemeriksa harus memiliki prosedur rekrutmen, pengangkatan, pengembangan berkelanjutan, dan evaluasi atas auditor untuk membantu organisasi pemeriksa dalam mempertahankan auditor yang memiliki kompetensi yang memadai.”

Kompleksitas merupakan sulitnya suatu tugas yang disebabkan oleh terbatasnya kapabilitas, daya ingat serta kemampuan untuk mengintegrasikan masalah yang dimiliki oleh seorang pembuat keputusan (Jamilah, dkk, 2007). Auditor selalu dihadapkan pada tugas-tugas yang banyak, berbeda-beda dan saling terkait satu sama lain. Pada tugas-tugas yang membingungkan (ambiguous) dan

tidak terstruktur, alternatif-alternatif yang ada tidak dapat didefinisikan, sehingga data tidak dapat diperoleh dan outputnya tidak dapat diprediksi. Pengujian terhadap kompleksitas tugas dalam audit juga bersifat penting karena kecenderungan bahwa tugas audit adalah tugas kompleks. Adanya kompleksitas tugas yang tinggi dapat merusak *judgment* yang dibuat oleh auditor (Abdolmohammadi dan Wright, 1987).

Tugas melakukan audit cenderung merupakan tugas yang banyak menghadapi persoalan kompleks. Auditor dihadapkan dengan tugas-tugas yang kompleks, banyak, berbedabeda dan saling terkait satu dengan lainnya. Kompleksitas audit didasarkan pada persepsi individu tentang kesulitan suatu tugas audit (Prasinta, 2010). Ada auditor yang mempersepsikan tugas audit sebagai tugas dengan kompleksitas tinggi dan sulit, sementara auditor lain ada yang mempersepsikan sebagai tugas yang mudah. Bonner dalam Jamilah, dkk. (2007) mengemukakan ada tiga alasan mendasar mengapa pengujian terhadap kompleksitas tugas untuk sebuah situasi audit perlu dilakukan. Pertama, Chung dan Monroe (2001) mengemukakan argumen yang sama, kompleksitas tugas itu dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain:

- a) Banyaknya informasi yang tidak relevan, artinya informasi tersebut tidak konsisten dengan kejadian yang akan diprediksikan.
- b) Adanya ambiguitas yang tinggi, yaitu beragamnya *outcome* (hasil) yang diharapkan oleh klien dari kegiatan pengauditan.

Indikator dari variabel kompleksitas tugas ini adalah tingkat keterkaitan tugas,

ketergantungan penyelesaian antar tugas, tingkat pemahaman atas struktur tugas, tingkat kesabaran dalam penyelesaian tugas, tingkat keahlian yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, dan tingkat ketergantungan tugas yang dilakukan dengan tugas auditor lainnya.

## METODE PENELITIAN

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Sumatera Barat yang beralamat di Jalan Khatib Sulaiman No. 54 Padang. Jenis penelitiannya adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuisisioner (angket).

### Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:119). Sedangkan menurut Agus Salim Manguluang, populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek dengan ciri yang sama (Manguluang, 2010:92). Populasi pada penelitian ini adalah auditor pemerintah yang bekerja pada Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Barat yang berjumlah 61 orang dan telah bekerja selama minimal tiga tahun serta telah memiliki pengalaman yang cukup dalam melakukan audit laporan keuangan. Populasi pada penelitian ini merupakan subjek keseluruhan dari penelitian.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut

(Sugiyono, 2013:120). Dalam hal teknik pengambilan sampling, penulis menggunakan model *simple random sampling* karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2014:64-65). Jadi, sampel pada penelitian ini adalah pegawai yang bekerja di Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Sumatera Barat yang berprofesi sebagai auditor adalah sebanyak 53 orang. Penelitian ini dilakukan di Kantor BPK dikarenakan perlunya mengetahui pengaruh tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman kerja terhadap Pertimbangan Audit yang berkecimpung di dunia pemerintahan dimana selama ini penelitian sebelumnya sering dilakukan di Kantor Akuntan Publik yang bersifat *independent* atau tidak terikat dengan Pemerintah. Penelitian ini mengukur secara empiris pengaruhnya terhadap auditor yang bekerja di instansi pemerintahan yang secara khusus memiliki perbedaan sistem dan aturan-aturan tertentu.

### Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara terjun langsung ke lapangan, dalam hal ini objek penelitian pada kantor Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Provinsi Sumatera Barat di Padang.

Terdapat beberapa cara mengumpulkan data, antara lain:

- a. Observasi dilakukan dengan mendatangi langsung tempat penelitian terhadap objek penelitian.
- b. Daftar pertanyaan (kuisisioner). Kuisisioner yang diberikan kepada responden

merupakan kuesioner tertutup yang disertai dengan penjelasan dan petunjuk pengisian yang dibuat secara sederhana namun dapat dipahami oleh responden sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam pengisian jawaban.

## **METODE ANALISIS**

### **Analisis Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen (Ghozali, 2011).

### **Uji Koefisien Regresi Secara parsial (Uji t)**

Uji statistik t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen (Ghozali, 2011). Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman audit secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependennya pertimbangan audit.

Secara matematis untuk menjawab hipotesis yang ada dapat ditunjukkan dengan persamaan di bawah ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Dengan tingkat signifikansi 5%, maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima, artinya terdapat tidak ada pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

### **Uji Koefisien Regresi Secara Simultan**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Uji F disebut juga dengan uji koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara keseluruhan (simultan) antara variabel independen yaitu tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman audit yang memiliki peran terhadap pertimbangan audit (*Audit Judgment*). Dengan tingkat signifikansi (sebesar 5%) maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai F hitung  $> F$  tabel,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman kerja terhadap pertimbangan audit.
2. Jika nilai F hitung  $< F$  tabel,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak hal ini berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman kerja terhadap pertimbangan audit.



## HASIL

Berdasarkan *output* yang diperoleh, angka R square menunjukkan sebesar 0,026 atau 2,6%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor mampu menjelaskan sebesar 2,6% variabel dependennya yaitu pertimbangan audit. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini, dimana audit *Judgment* yang merupakan bagian dari konsep materialitas yang diterapkan oleh auditor BPK lebih lanjut dibahas dalam Juknis BPK Nomor 5/K/I-XIII.2/ 10/2013 tentang Penetapan Batas Materialitas, bahwa variabel-variabel yang diteliti seperti tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor hanyalah sebagian kecil faktor-faktor yang mempengaruhi audit *Judgment*. Dalam Juknis tersebut dijelaskan bahwa konsep materialitas dikelompokkan menjadi 2 jenis yaitu; materialitas kuantitatif (ukuran kuantitatif seperti nilai uang, jumlah waktu, frekuensi maupun jumlah unit) dan materialitas kualitatif (ukuran kualitatif seperti pertimbangan profesional yang didasarkan pada cara pandang, pengetahuan, dan pengalaman pada situasi dan kondisi tertentu).

### Uji Regresi Simultan (Uji F)

Uji F disebut juga dengan uji koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh secara keseluruhan (simultan) antara variabel independen yaitu tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor yang memiliki peran terhadap pertimbangan audit. Dengan

tingkat signifikansi (sebesar 5%) maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai F hitung  $>$  F tabel,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor terhadap pertimbangan audit
2. Jika nilai F hitung  $<$  F tabel,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak hal ini berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor terhadap pertimbangan audit.

Sebelum menguji hipotesis terlebih dahulu kelayakan model (*model fit*) yang dilakukan dengan uji F untuk mengetahui pengaruh ke tiga variabel bebas secara signifikan terhadap variabel terikat. Jika hasil uji F signifikan, maka artinya ketiga variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat dan model yang digunakan dianggap layak. Nilai signifikan yang ditunjukkan adalah sebesar 0,728 yang lebih besar dari 5% atau ( $0,728 > 0,050$ ), berarti dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor secara simultan terhadap pertimbangan audit. Bila menggunakan F hitung, output menunjukkan bahwa F hitung sebesar 0,436 dan hasil F tabel sebesar 2,84 ( $df_1 = k - 1 = (3 + 1) - 1 = 3$ ;  $df_2 = n - k = 53 - 4 = 49$ ). Karena F hitung  $<$  F tabel ( $0,436 < 2,84$ ), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tekanan ketaatan, kompleksitas

tugas, dan pengalaman audit secara simultan terhadap pertimbangan audit.

### Uji Regresi Parsial (Uji t)

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Hal ini dilakukan dengan cara:

1. Pengujian (Sig) koefisien tekanan ketaatan ( $\beta_1$ ). Mengingat nilai signifikan tekanan ketaatan sebesar - 0,82 yang lebih kecil dari 5% (0,05), maka  $H_0$  ditolak atau  $H_1$  diterima dan dapat disimpulkan bahwa tekanan ketaatan memiliki pengaruh secara parsial terhadap pertimbangan audit oleh auditor pada BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.
2. Pengujian (Sig) koefisien kompleksitas tugas ( $\beta_2$ ). Mengingat nilai signifikan kompleksitas tugas sebesar 0,141 yang lebih besar dari 5% (0,05) maka  $H_0$  diterima atau  $H_2$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa kompleksitas tugas tidak berpengaruh secara parsial terhadap pertimbangan audit oleh auditor pada BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.
3. Pengujian (Sig) koefisien pengalaman auditor ( $\beta_3$ ) Mengingat nilai signifikan pengalaman auditor - 0,086 yang lebih kecil dari 5% (0,05) maka  $H_0$  ditolak atau  $H_3$  diterima dan dapat disimpulkan bahwa pengalaman auditor berpengaruh secara parsial terhadap pertimbangan audit oleh auditor pada BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan hasil analisis regresi dan pengujian t dan F, maka diketahui analisis regresi berganda memiliki persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

$$Y = 17,801 - 0,082 X_1 + 0,141 X_2 - 0,086 X_3$$

Penjelasan persamaan tersebut sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 17,801; artinya jika Tekanan Ketaatan, Kompleksitas Tugas, dan Pengalaman Auditor nilainya nol, maka nilai Pertimbangan Audit nilainya sebesar 17,801.
2. Koefisien regresi variabel Tekanan Ketaatan sebesar - 0,082; artinya jika Tekanan Ketaatan mengalami kenaikan satu satuan, maka pertimbangan audit akan mengalami peningkatan sebesar - 0,082 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
3. Koefisien regresi variabel Kompleksitas Tugas sebesar 0,141, artinya jika Kompleksitas Tugas mengalami kenaikan satu satuan, maka Pertimbangan Audit akan mengalami peningkatan sebesar 0,141 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
4. Koefisien regresi variabel Pengalaman Auditor sebesar - 0,086, artinya jika Pengalaman Kerja Auditor mengalami kenaikan satu satuan, maka Pertimbangan Audit akan mengalami peningkatan sebesar - 0,086 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Tekanan Ketaatan terhadap Pertimbangan Audit oleh Auditor di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Barat**

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) menyatakan bahwa tekanan ketaatan berpengaruh secara parsial terhadap pertimbangan audit oleh auditor yang bekerja di BPK Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Melihat dari hasil pengujian analisis regresi berganda, pengujian (Sig) koefisien tekanan ketataatan sebesar - 0,082 lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu sebesar 5% (0,05), maka  $H_1$  diterima. Berdasarkan hal ini menunjukkan bahwa auditor yang menerima perintah dari atasan dan tekanan yang diterima dari atasan dapat mempengaruhi perubahan pengambilan keputusan dari pertimbangan-pertimbangan dilakukan oleh para auditor. Namun dalam hal ini, auditor memiliki tingkat keyakinan dan kepercayaan yang tinggi terhadap independensi atasannya yang memberikan perintah bahwa audit yang dilakukan sudah sesuai dengan Standar Pemeriksaan Keuangan Negara (SPKN) yang memuat persyaratan profesional pemeriksa, mutu pelaksanaan pemeriksaan, dan persyaratan laporan pemeriksaan yang profesional.

Hasil penelitian ini memiliki persamaan dengan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan karena banyak penelitian yang menyimpulkan bahwa tekanan ketaatan berpengaruh secara parsial terhadap pertimbangan audit.

### **Pengaruh Kompleksitas Tugas terhadap Pertimbangan Audit oleh Auditor di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Barat**

Hipotesis kedua ( $H_2$ ) menyatakan bahwa kompleksitas tugas berpengaruh secara parsial terhadap pertimbangan audit pada auditor yang bekerja di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Melihat dari hasil pengujian analisis regresi berganda, pengujian (Sig) koefisien nilai probabilitas kompleksitas tugas sebesar 0,141 lebih besar dari tingkat signifikansi 5% (0,05), maka  $H_2$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa pada situasi tugas yang kompleks tidak berpengaruh terhadap pertimbangan yang akan diambil oleh auditor dalam menentukan pendapat terhadap hasil auditnya. Dengan kata lain, kinerja auditor dalam membuat suatu pertimbangan audit tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel kompleksitas tugas. Dalam hal ini, para auditor mengetahui dengan jelas tugas apa yang akan dilakukannya, dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan mengerti cara menyelesaikan tugas yang kompleks tersebut. Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti seperti Jamilah, dkk (2007), Prasinta (2010), dan Nadhiroh (2010) bahwa kompleksitas tugas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pertimbangan audit.

### **Pengaruh Pengalaman Auditor terhadap Pertimbangan Audit oleh Auditor di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Barat**

Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) menyatakan bahwa pengalaman auditor berpengaruh secara parsial terhadap pertimbangan audit yang bekerja di BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Melihat dari hasil pengujian

analisis regresi berganda, pengujian (Sig) koefisien nilai probabilitas pengalaman kerja auditor sebesar  $-0,086$  lebih kecil dari tingkat signifikansi  $5\%$  ( $0,05$ ), maka  $H_3$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa pada situasi semakin banyak pengalaman audit yang diperoleh, auditor lebih mudah menentukan pendapat terhadap hasil auditnya. Melalui pengalaman yang matang, auditor akan lebih tanggap dalam mengidentifikasi materialitas dan mengurangi informasi-informasi yang tidak relevan sehingga dapat membuat pertimbangan audit yang lebih baik. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu bahwa pengalaman auditor memiliki pengaruh secara parsial terhadap pertimbangan audit.

#### **Pengaruh Tekanan Ketaatan, Kompleksitas Tugas, dan Pengalaman Auditor Secara Simultan terhadap Pertimbangan Audit oleh Auditor di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Barat**

Hipotesis keempat ( $H_4$ ) mengemukakan bahwa tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor berpengaruh secara simultan terhadap pertimbangan audit oleh auditor yang bekerja di BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan uji regresi simultan (uji F) dapat diketahui bahwa dengan menggunakan F hitung, output menunjukkan F hitung sebesar  $0,436$  dan hasil F tabel sebesar  $2,84$ . Karena F hitung  $<$  F tabel ( $0,436 < 2,84$ ) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman audit secara simultan terhadap pertimbangan audit.

#### **KESIMPULAN**

Terdapat tuntutan yang tinggi dari masyarakat untuk dilakukannya transparansi dan akuntabilitas publik atas penggunaan dana dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Laporan keuangan merupakan laporan yang menunjukkan akuntabilitas pemerintah atas pengelolaan sumberdaya-sumberdaya yang dipercayakan oleh rakyat. Penelitian ini mengamati pengaruh tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor terhadap pertimbangan audit pada auditor yang bekerja di Badan Pemeriksa Keuangan Perwakilan Provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tekanan ketaatan dari atasan berpengaruh terhadap pertimbangan audit. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian analisis regresi berganda, pengujian (Sig) koefisien tekanan ketataatan sebesar  $-0,082$  lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu sebesar  $5\%$  ( $0,05$ ), maka hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima.
2. Kompleksitas tugas tidak berpengaruh secara parsial terhadap pertimbangan audit. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian analisis regresi berganda, pengujian (Sig) koefisien nilai probabilitas kompleksitas tugas sebesar  $0,141$  lebih besar dari tingkat signifikansi  $5\%$  ( $0,05$ ), maka hipotesis kedua ( $H_2$ ) ditolak.
3. Pengalaman auditor berpengaruh secara parsial terhadap pertimbangan audit. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian analisis regresi berganda, pengujian (Sig.) koefisien nilai probabilitas pengalaman kerja auditor sebesar  $-0,086$  lebih kecil dari tingkat

signifikansi 5% (0,05), maka hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima, dengan kata lain variabel pengalaman auditor berpengaruh terhadap pertimbangan audit (*Audit Judgment*). Tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman auditor tidak berpengaruh secara simultan. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji regresi simultan (uji F) bahwa dengan menggunakan F hitung, output menunjukkan F hitung sebesar 0,436 dan hasil F tabel sebesar 2,84. Karena F hitung < F tabel (0,436 < 2,84) maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel tekanan ketaatan, kompleksitas tugas, dan pengalaman audit secara simultan terhadap pertimbangan audit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdolmohammadi, M. and Wright, A. 1987. An Examination of Effect of Experience and Task Complexity on Audit Judgment. *Journal of The Accounting, The Accounting Review*. 62 (1): 1-13
- Arens, Alvin A, dkk. 2011. *Jasa Audit Dan Asuransi - Pendekatan Terpadu (Adaptasi Indonesia)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Badan Pemeriksa Keuangan. 2008. Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia No. 01 Tahun 2007. *Standar Pemeriksaan Keuangan Negara*. Dihimpun oleh JDI Ditama Binbangkum BPK.
- Badan Pemeriksa Keuangan. 2013. Keputusan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia No.5/K/I-XIII.2/10/2013. *Petunjuk Teknis Penetapan Batas Materialitas Pemeriksaan Keuangan*. Dihimpun oleh Direktorat Litbang-Ditama Revbang BPK RI.
- Boynton, William C, Kelly, Walter G. 1996. *Modern Auditing*. 7<sup>th</sup> Ed. New York: John Wiley and Sons.
- Halim, Abdul. 2007. *Akuntansi dan Pengendalian Pengelolaan Keuangan Daerah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Hasan, M. Iqbal. 2012. *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyadi dan Puradiredja, K. 1998. *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Paradiredja, Kanakan & Mulyadi. 2002. *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih. 2014. *SPSS 22 from Essential to Expert Skills*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Stanley, Milgram. 1974. *Obedience to Authority*. New York: Harper & Row Publishers.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukrisno, Agoes. 2011. *Auditing (Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Tuanakotta, Theodorus M. 2011. *Berpikir Kritis dalam Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ulum, M. D, Ihyaul. 2009. *Audit Sektor Publik Suatu Pengantar*. Jakarta: Bumi Aksara.

# PENERAPAN MANAJEMEN PERUBAHAN DENGAN ANALISIS *TURN AROUND* DALAM MENINGKATKAN KINERJA PERUSAHAAN

HELMALIA

Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang

E-mail: helmalia1205@gmail.com

## **Abstract**

*The theme of the article is financial management. This article discusses how the changes should be made to the Turnaround analysis approach that can improve the performance of a company. The article is the result of the study of literature. Change is an important portion of a management, where every leader is measured ability to predict changes and to make changes as the potential of the company's performance. A leader faces changes by having a vision and strategy that is based on assumptions about the future situation which is expected to occur. Along with the development of science and technology requires a company to change the level of productivity and company performance. This has encouraged management to be able to make changes in various ways or methods. One of them with an analysis of the Turnaround is to do a fundamental change, through changes in leadership, management, operational processes, and changes in the market approach. All these aim to increase the market value and increase the efficiency of the company in the long term. Change does not have to happen, but changes must be able to run well. Management changes are required in order to assist the process of change to become more focused and able to put these changes into the organization or the company's business world.*

**Keywords:** *Change Management, Turnaround Analysis, Corporate Performance*

## **PENDAHULUAN**

Perubahan tidak dapat dielakkan dalam kehidupan manusia. Dimulai oleh dunia usaha yang lebih dulu menyadari pentingnya perubahan bagi peningkatan kualitas produksi yang dihasilkan, sampai ke administrasi pemerintahan. Berbagai upaya dan pendekatan telah dilakukan untuk memecahkan masalah yang timbul akibat adanya perubahan. Berkaitan dengan ini, seorang ahli filsafat Yunani kuno yang bernama Heraclitus pernah berkata bahwa didunia ini tidak ada yang permanen, kecuali perubahan. Pernyataan tersebut kiranya masih mengandung kebenaran

sampai saat ini. Dikatakan demikian karena memang pada kenyataannya di dunia ini selalu terjadi perubahan yang mencakup seluruh segi kehidupan baik pada tingkat individu maupun tingkat organisasional. Menarik untuk dicatat bahwa disamping selalu terjadi perubahan di semua segi kehidupan, perubahan dalam satu bidang pasti mempunyai dampak langsung maupun tidak langsung pada bidang kehidupan yang lainnya. Dengan kata lain, suatu perubahan merupakan *dependent variable* untuk perubahan di bidang yang lainnya dan oleh karena itu antara satu perubahan dengan perubahan yang lainnya selalu terdapat

interelasi dan interdependensi nyata, meskipun korelasinya mungkin tidak segera dapat dilihat (Siswanto, 2004). Perubahan lingkungan dan teknologi yang begitu cepat memaksa organisasi untuk menyesuaikan dirinya. Sudah banyak contoh organisasi atau perusahaan-perusahaan yang gagal dalam menyesuaikan dengan perubahan akhirnya tertinggal oleh pesaing-pesaingnya dan akhirnya mati. Namun sebaliknya perusahaan-perusahaan besar yang mau terus bergerak secara inovatif akan selalu mampu bertahan menyongsong perubahan.

Manajemen perubahan merupakan proses yang terus menerus untuk melayani kebutuhan akan perubahan. Perubahan selalu memunculkan kekhawatiran serta harapan. Penguasaan strategi untuk mengelola perubahan merupakan hal yang penting. Demikian juga bagaimana proses perubahan itu terjadi, kapan seharusnya dilakukan perubahan. Oleh karena perubahan memang selalu terjadi dan pasti akan selalu terjadi, pimpinan organisasi baik organisasi pemerintah maupun non-pemerintah disamping harus memiliki kepekaan terhadap perubahan-perubahan yang terjadi diluar organisasi yang dipimpinnya dan mampu memperhitungkan dan mengakomodasikan dampak dari perubahan-perubahan yang terjadi itu, mutlak perlu pula untuk mempunyai keterampilan dan keberanian untuk melakukan perubahan didalam organisasi demi peningkatan kemampuan organisasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dilain pihak Tidak banyak orang yang suka akan perubahan, namun walau begitu

perubahan tidak bisa dihindarkan. Harus dihadapi. Karena hakikatnya memang seperti itu maka diperlukan satu manajemen perubahan agar proses dan dampak dari perubahan tersebut mengarah pada titik positif. Berbagai perubahan didunia paling tidak dapat dikategorikan menjadi dua jenis: pertama, perubahan yang bersifat fluktuatif dan tidak menentu (*volatile*) dan perubahan mengejutkan atau tidak dapat diprediksi (*chaotic*). Agar perusahaan atau organisasi dapat menghadapi perubahan ini, salah satu jalan yang perlu dilakukan adalah bagaimana perubahan-perubahan tersebut dibaca kecenderungannya (*trend*) untuk kemudian diminimumkan resikonya dan mengubah resiko tersebut menjadi sebuah peluang dalam melakukan perubahan. Perubahan juga membutuhkan metode-metode dengan analisis yang sesuai dengan perubahan yang dilakukan (Helmalia, 2011).

## PEMBAHASAN

Perubahan tidak dapat dielakkan dalam kehidupan manusia. Perubahan mulai disadari menjadi bagian yang penting dari suatu organisasi diawali sekitar 40 tahun yang lalu. Dimulai oleh dunia usaha yang lebih dulu menyadari pentingnya perubahan bagi peningkatan kualitas produksi yang dihasilkan. Berbagai upaya dan pendekatan telah dilakukan untuk memecahkan masalah yang timbul akibat adanya perubahan. Perubahan adalah respon terencana atau tak terencana terhadap tekanan-tekanan dan desakan-desakan yang ada. Manajemen perubahan adalah upaya yang dilakukan untuk mengelola akibat-akibat

yang ditimbulkan karena terjadinya perubahan dalam organisasi. Perubahan mempunyai manfaat bagi kelangsungan hidup suatu organisasi, tanpa adanya perubahan maka dapat dipastikan bahwa usia organisasi tidak akan bertahan lama. Perubahan dapat terjadi karena sebab-sebab yang berasal dari dalam maupun dari luar organisasi tersebut (Azhar, 2003).

Manajemen perubahan merupakan suatu ilmu eklektik, gabungan dari beberapa komponen ilmu, seperti ilmu psikologi, sosiologi, administrasi bisnis, ekonomi, teknik industri, teknik sistem dan studi perilaku organisasi dan manusia. Komponen-komponen ilmu tersebut diintegrasikan oleh para ahli dengan menggunakan konsep-konsep dan prinsip-prinsip yang biasa dikenal dengan *General System theory* (GST).

Berdasarkan Davidson (2009) bahwa manajemen perubahan (*Change Management*) merupakan sebuah proses penyelarasan (*alignment*) berkelanjutan sebuah organisasi dengan pasarnya dan melakukannya lebih tanggap dan efektif dari pada pesaingnya. Dimana Manajemen Perubahan adalah upaya yang dilakukan untuk mengelola akibat-akibat yang ditimbulkan karena terjadinya perubahan dalam organisasi. Perubahan dapat terjadi karena sebab-sebab yang berasal dari dalam maupun dari luar organisasi tersebut (Sinarta, 2005). Menurut Hiatt dan Creasey (2002) mengatakan manajemen perubahan organisasi adalah suatu proses, alat dan teknik mengelola upaya perubahan khususnya yang berkaitan dengan aspek manusia agar dapat tercapai outcome/ hasil yang ditetapkan, dan agar

perubahan dalam aspek infrastruktur sosial di dalam organisasi dapat berhasil secara efektif dalam suatu organisasi.

Sedangkan menurut Berger dkk, mengatakan manajemen perubahan organisasi adalah suatu proses berkelanjutan dalam mensinkronkan empat faktor kunci manajemen strategi, operasi bisnis, budaya dan penghargaan dengan lingkungan organisasi, dimana proses itu dilakukan secara responsif dan efektif sehingga organisasi mampu bertahan di tengah persaingan yang keras (Helmalia, 2011). Manajemen perubahan adalah proses terus-menerus memperbaharui organisasi berkenaan dengan arah, struktur, dan kemampuan untuk melayani kebutuhan yang selalu berubah dari pasar, pelanggan dan para pekerja itu sendiri. Kegiatan manajemen perubahan harus berlangsung pada tingkat tinggi mengingat laju perubahan yang dihadapi akan lebih besar dari masa sebelumnya.

Seperti yang telah dikemukakan oleh Soerjogoeritno, menjelaskan perubahan organisasional dapat dilakukan melalui perspektif manajemen perubahan. Perspektif manajemen perubahan tersebut didasarkan pada empat dimensi utama :

- 1) Berkaitan dengan konsep tentang proses perubahan
- 2) Berkaitan dengan konteks dan ketidakpastian
- 3) Berkaitan dengan konsep tentang isi dan skala perubahan yang akan dilakukan, dan
- 4) Berkaitan dengan metode dan strategi yang dipilih dalam mengelola perubahan (Soerjogoeritno, 2004).



Dimensi pertama yang muncul dalam perspektif manajemen perubahan adalah konsep tentang proses perubahan. Konsep mengenai proses perubahan ini akan memunculkan pertanyaan mendasar mengenai “kapan perubahan organisasi akan terjadi?”. Pemahaman mengenai proses perubahan dapat menjadikan dasar dalam menciptakan kondisi sehingga memungkinkan terjadinya perubahan.

Dimensi kedua yaitu perubahan yang berkaitan dengan konteks dan ketidakpastian. Dimensi ini terkait dengan alasan mengenai mengapa harus berubah. Jika dikaitkan dengan fenomena lingkungan bisnis yang terus mengalami perubahan yang dinamis maka pertanyaan seperti “apakah kita harus berubah?” menjadi tidak relevan lagi untuk dikemukakan. Pertanyaan yang lebih penting adalah “dari mana perubahan akan dimulai?”, “apakah perubahan akan menjadi hal yang lebih baik?”, “kapan seharusnya perubahan dilakukan?”. Jawaban dari pertanyaan seperti itu akan menjadi dasar untuk membangun suatu konsep, suatu kegiatan bahkan landasan dalam mengelola perubahan. Landasan yang kuat akan menjadi urgen ketika kita memahami bahwa setiap perubahan akan memunculkan ketidakpastian.

Dimensi ketiga, yaitu menyangkut konsep tentang isi dan skala perubahan yang akan dilakukan. Dimensi ini mensyaratkan bahwa perubahan dipersepsi sebagai sesuatu yang mendasar dan dapat dijangkau oleh *mind set* dan pemikiran. Ketika arah perubahan dipersepsikan sebagai sesuatu yang tinggi atau utopis, maka yang tercipta adalah

resistensi yang kuat dalam menolak perubahan. Arah perubahan yang tidak sesuai dengan tujuan-tujuan dan kepentingan anggota sangat memungkinkan akan memunculkan fenomena status quo. Jika perubahan dipersepsi sebagai sesuatu yang membuat anggota organisasi tidak nyaman dengan posisi dan kondisi yang baru, maka tidak mengherankan jika antusiasme dan komitmen untuk melakukan perubahan sangat kecil.

Dimensi keempat, yaitu menyangkut metode atau strategi yang dipilih dalam melakukan perubahan. Dimensi ini memunculkan pertanyaan “tentang strategi apa yang akan digunakan?”. pemilihan metode dan strategi yang tepat merupakan faktor penentu keberhasilan organisasi dalam melakukan perubahan.

Perubahan bertujuan agar organisasi tidak menjadi statis melainkan tetap dinamis dalam menghadapi perkembangan jaman, kemajuan teknologi dan dibidang pelayanan masyarakat adalah peningkatan kesadaran masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Perubahan terdiri dari 3 tipe yang berbeda, dimana setiap tipe memerlukan strategi manajemen perubahan yang berbeda pula. Tiga macam perubahan tersebut adalah:

- a. Perubahan Rutin, dimana telah direncanakan dan dibangun melalui proses organisasi
- b. Perubahan Peningkatan, yang mencakup keuntungan atau nilai yang telah dicapai organisasi.
- c. Perubahan Inovatif, yang mencakup cara bagaimana organisasi memberikan pelayanannya (Siswanto, 2004).

Hammer dan Champy (1994) menuliskan bahwa ekonomi global berdampak terhadap 3 C, yaitu *customer*, *competition*, dan *change*. Pelanggan menjadi penentu, pesaing makin banyak, dan perubahan menjadi konstan. Tidak banyak orang yang suka akan perubahan, namun walau begitu perubahan tidak bisa dihindarkan. Harus dihadapi. Karena hakikatnya memang seperti itu maka diperlukan satu manajemen perubahan agar proses dan dampak dari perubahan tersebut mengarah pada titik positif.

Teori-teori yang mendasari *Change Management* adalah teori-teori yang berspesialisasi pada isu-isu kualitas organisasi dan mengangkat perubahan sebagai bagian dari teori mereka, teori tersebut adalah sebagai berikut (Hammer dan Champy, 1994):

- a) W. Edwards Deming (1900-1993) mengemukakan bahwa kualitas bukanlah sesuatu yang perlu didefinisikan dalam pengertian kongkrit dan kualitas hanya dapat didefinisikan oleh pelanggan serta mengusulkan agar para manajer secara agresif menciptakan dan memimpin perubahan-perubahan secara alamiah.
- b) Joseph Juran (1979) mengemukakan bahwa peralihan keseimbangan di antara upaya dan waktu yang difokuskan untuk mengembangkan ciri-ciri khusus sebuah produk versus upaya untuk menghilangkan seluruh kekurangan dari sebuah produk. Permulaan perubahan yang alamiah yang merupakan sebuah elemen tak terpisahkan dari manajemen kualitas total.
- c) Philip B. Crosby (*Quality is free*, 1979, *Quality without Tears*, 1984 dan *Leading*,

1999) mengemukakan kualitas sebagai sebuah keselarasan terhadap persyaratan dan kualitas bisa ada atau tidak, tiada tingkatan-tingkatan langsungnya. Para manajer harus mengukur kualitas dengan secara rutin menghitung biaya akibat terciptanya kesalahan-kesalahan. Ia menekankan penghapusan perubahan-perubahan yang merusak lewat pencegahan kesalahan-kesalahan yang membawa pada perubahan-perubahan tersebut.

- d) Kurt Lewin (1890-1947) yang merupakan psikolog yang mempelajari perilaku kelompok-kelompok sosial dan terkenal sebagai Pendiri psikologi Sosial Modern. Lewin berpendapat bahwa seluruh data atau informasi di dunia tidaklah bermanfaat kecuali diterjemahkan menjadi tindakan yang tepat, yang merupakan apa yang perlu dilakukan para manajer perubahan. Ia mengembangkan analisis medan gaya sebagai sebuah alat bagi perubahan lewat pencegahan yang digunakan untuk menentukan kekuatan-kekuatan mana yang mendorong atau menahan sebuah perubahan tertentu.
- e) Robert Blake, dan Jene Mouton, telah menciptakan sebuah model untuk menggambarkan gaya-gaya kepemimpinan lewat pembuatan grafik watak-watak manajerial pada sebuah kisi. Kisi manajerial Blake and Mouton menunjukkan kepada para Manajer perubahan jenis-jenis pemimpin apa sebenarnya mereka, sebagai kebalikan dari jenis-jenis pemimpin yang mereka sangkakan atas diri mereka.

## Penyebab Perubahan

Secara garis besar faktor penyebab terjadinya perubahan dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu (Wallace dan Szilagy, 1982):

### 1. Faktor eksternal

Adalah penyebab perubahan yang berasal dari luar, atau sering disebut lingkungan. Organisasi bersifat responsive terhadap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Oleh karena itu, jarang sekali suatu organisasi melakukan perubahan besar tanpa adanya dorongan yang kuat dari lingkungannya. Artinya, perubahan yang besar itu terjadi karena lingkungan menuntut seperti itu. Beberapa penyebab perubahan organisasi yang termasuk faktor eksternal adalah perkembangan teknologi, faktor ekonomi dan peraturan pemerintah.

Perkembangan dan kemajuan teknologi juga merupakan penyebab penting dilakukannya perubahan. Penggantian perlengkapan lama dengan perlengkapan baru yang lebih modern menyebabkan perubahan dalam berbagai hal, misalnya: prosedur kerja, kualitas dan kuantitas tenaga kerja, jenis bahan baku, jenis output yang dihasilkan, system penggajian yang diberlakukan yang memungkinkan jumlah bagian-bagian yang ada dikurangi atau hubungan pola kerja diubah karena adanya perlengkapan baru. Perkembangan IPTEK terus berlanjut sehingga setiap saat ditemukan berbagai produk teknologi baru yang secara langsung atau tidak memaksa organisasi untuk melakukan perubahan. Organisasi yang tidak tanggap dan bersedia menyerap berbagai temuan teknologi tersebut akan tertinggal dan pada gilirannya tidak akan sanggup *survive*.

### 2. Faktor Internal

Adalah penyebab perubahan yang berasal dari dalam organisasi yang bersangkutan, yang dapat berasal dari berbagai sumber antara lain:

- a. *Problem* hubungan antar anggota.
- b. *Problem* dalam proses kerja sama,
- c. *Problem* keuangan.

Hubungan antar anggota yang kurang harmonis merupakan salah satu *Problem* yang lazim terjadi. Dibedakan menjadi dua, yaitu: *Problem* yang menyangkut hubungan atasan bawahan (hubungan yang bersifat vertikal), dan *Problem* yang menyangkut hubungan sesama anggota yang kedudukannya setingkat (hubungan yang bersifat horizontal). *Problem* atasan bawahan yang sering timbul adalah *Problem* yang menyangkut pengambilan keputusan dan komunikasi. Keputusan pimpinan yang berkenaan dengan system pengupahan, misalnya dianggap tidak adil atau tidak wajar oleh bawahan, atau putusan tentang pemberlakuan jam kerja yang dianggap terlalu lama. Hal ini akan menimbulkan tingkah laku anggota yang kurang menguntungkan organisasi, misalnya anggota sering terlambat. Komunikasi atasan bawahan juga sering menimbulkan *Problem*. Keputusannya sendiri mungkin baik tetapi karena terjadi salah informasi, bawahan menolak keputusan pimpinan. Dalam hal seperti ini perubahan yang dilakukan akan menyangkut system saluran komunikasi yang digunakan.

Masalah yang sering timbul berkaitan dengan hubungan sesama anggota organisasi pada umumnya menyangkut masalah

komunikasi dan kepentingan masing-masing anggota. Proses kerja sama yang berlangsung dalam organisasi juga kadang-kadang merupakan penyebab dilakukannya perubahan. *Problem* yang timbul dapat menyangkut masalah system kerjasamanya dan dapat pula menyangkut perlengkapan atau peralatan yang digunakan. Sistem kerja sama yang terlalu birokratis atau sebaliknya dapat menyebabkan suatu organisasi menjadi tidak efisien. System birokrasi (kaku) menyebabkan hubungan antar anggota menjadi impersonal yang mengakibatkan rendahnya semangat kerja dan pada gilirannya produktivitas menurun, demikian sebaliknya. Perubahan yang harus dilakukan akan menyangkut struktur organisasi yang digunakan.

### Tahap-Tahap Perubahan

Setiap perubahan memiliki tujuan tertentu yang dapat berupa upaya penyesuaian terhadap perubahan lingkungan (misalnya selera konsumen berubah, adanya peraturan baru yang diberlakukan pemerintah, kemajuan teknologi, dan lain-lain) dan upaya peningkatan efisiensi organisasi dalam rangka mencapai kondisi yang lebih baik. Suatu perubahan terjadi melalui tahap-tahapnya. Pertama-tama adanya dorongan dari dalam (dorongan internal), kemudian ada dorongan dari luar (dorongan eksternal). Menurut Wallace dan Szilagy (1982) untuk manajemen perubahan perlu diketahui adanya tahapan perubahan. Tahap-tahap manajemen perubahan ada empat, yaitu:

**Tahap 1**, yang merupakan tahap identifikasi perubahan, diharapkan seseorang dapat

mengenal perubahan apa yang akan dilakukan / terjadi. Dalam tahap ini seseorang atau kelompok dapat mengenal kebutuhan perubahan dan mengidentifikasi tipe perubahan.

**Tahap 2**, adalah tahap perencanaan perubahan. Pada tahap ini harus dianalisis mengenai diagnostik situasional tehnik, pemilihan strategi umum, dan pemilihan. Dalam proses ini perlu dipertimbangkan adanya factor pendukung sehingga perubahan dapat terjadi dengan baik.

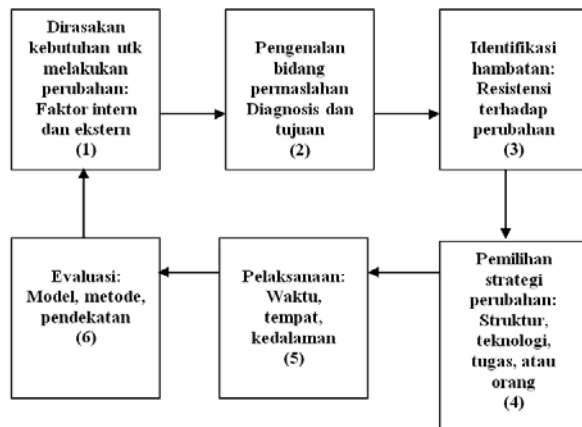
**Tahap 3**, merupakan tahap implementasi perubahan dimana terjadi proses pencairan, perubahan dan pembekuan yang diharapkan. Apabila suatu perubahan sedang terjadi kemungkinan timbul masalah. Untuk itu perlu dilakukan monitoring perubahan.

**Tahap 4**, adalah tahap evaluasi dan umpan balik. Untuk melakukan evaluasi diperlukan data, oleh karena itu dalam tahap ini dilakukan pengumpulan data dan evaluasi data tersebut. Hasil evaluasi ini dapat di umpan balik kepada tahap 1 sehingga memberi dampak pada perubahan yang diinginkan berikutnya

Secara lebih rinci, Wallace dan Szilagy (1982) mengemukakan bahwa proses perubahan organisasi yang direncanakan (*planned change*) mencakup enam tahapan, yaitu:

- a. Dirasakannya kebutuhan untuk melakukan perubahan
- b. Pengenalan bidang permasalahan
- c. Identifikasi hambatan
- d. Pemilihan strategi perubahan
- e. Pelaksanaan
- f. Evaluasi

Urutan proses perubahan yang mencakup tahapan-tahapan tersebut ditunjukkan pada gambar dibawah ini:



**Gambar 1. Proses Pelaksanaan Perubahan yang Direncanakan**

Tahap berikutnya ialah identifikasi terhadap berbagai keterbatasan (*constraints*) yang dihadapi organisasi dalam melakukan perubahan. Berbagai keterbatasan itu mencakup iklim kepemimpinan, struktur, organisasi, dan karakteristik anggota. Iklim kepemimpinan ialah suasana kerja yang ditimbulkan oleh gaya kepemimpinan seseorang. Apakah suasana kerja cenderung menerima atau menolak terjadinya perubahan banyak ditentukan oleh praktik kepemimpinan yang diterapkan seseorang. Struktur yang fleksibel memberikan kemungkinan yang lebih besar bagi keberhasilan suatu program perubahan dibandingkan dengan struktur yang kaku dan birokratis, kecuali jika strukturnya itu sendiri yang hendak diubah.

Berbagai karakteristik individu (anggota) yang ikut menentukan keberhasilan program perubahan organisasi antara lain: sikap, kepribadian, dan harapan. Karakteristik-karakteristik tersebut harus ikut dipertimbangkan

sehingga aspek-aspek yang tidak mendukung dapat dihilangkan (setidak-tidaknya dikurangi), sementara itu aspek-aspek yang mendukung dapat lebih ditingkatkan perannya dalam mencapai keberhasilan perubahan yang dilaksanakan.

Setelah mengenali berbagai keterbatasan yang ada, tahapan berikutnya ialah memilih strategi perubahan yang sesuai. Harold Levitt dalam Wallace dan Szilagy (1982) mengemukakan bahwa dalam rangka melaksanakan perubahan organisasi ada empat macam strategi yang dapat dipilih, yaitu:

- a. Perubahan struktur organisasi.
- b. Perubahan teknologi.
- c. Perubahan tugas.
- d. Perubahan manusianya.

Perubahan struktur berkenaan dengan pola hubungan kerja antar anggota. Sebagai contoh perubahan dari pola sentralisasi ke dalam desentralisasi atau sebaliknya, perubahan dari bentuk fungsional ke bentuk matrik, perubahan dari struktur yang memiliki tingkat formalitas tinggi ke tingkat formalitas rendah, dan sebagainya. Perubahan teknologi terutama berkaitan dengan proses dan metode kerja yang digunakan, misalnya penggantian sistem manual dengan mesin, penggunaan komputer, dan penggunaan ICT. Perubahan tugas berkaitan dengan perubahan jenis, macam, maupun jumlah satuan tugas yang dikerjakan anggota. Termasuk dalam katagori ini misalnya mutasi kerja, rotasi kerja, dan penambahan serta pengurangan tugas-tugas yang dibebankan kepada anggota. Perubahan

manusianya ialah perubahan organisasi yang menyangkut faktor orang dalam kedudukannya sebagai warga sekolah. Termasuk dalam katagori ini misalnya program-program latihan, penataran, bimbingan & konseling, dan pemecahan masalah (*Problem solving*).

### Sasaran Perubahan

Dalam menganalisa sasaran-sasaran perubahan yang sifatnya organisasional, hendaknya selalu diperhatikan kaitan antara sasaran-sasaran yang ingin dicapai itu dengan tujuan yang hendak dicapai, sepanjang tujuan yang telah ditentukan sebelumnya tidak turut diubah. Memang bukan hal yang mustahil terjadi bahwa tujuan organisasi pun dirasakan memerlukan perubahan, baik dalam arti keseluruhan, maupun komponen tertentu dari tujuan tersebut. Berikut adalah sasaran-sasaran perubahan tersebut:

### Perubahan dalam struktur organisasi

Komponen organisasi yang amat sering dijadikan sebagai salah satu sasaran perubahan organisasional adalah stuktur organisasi. Perubahan dalam struktur organisasi meliputi :

1. Perumusan dalam rumusan atau segi-segi tertentu pada tujuan yang telah ditetapkan.
2. Perubahan dalam *mission* yang hendak diemban. Seperti misalnya *mission* suatu Angkatan Bersenjata yang dirumuskan dengan gaya tertentu dalam suasana damai yang perlu diubah apabila negara dalam keadaan perang.
3. Perubahan dalam rumusan, sifat dan jenis tugas pokok, tugas dan kegiatan operasional.

4. Perubahan dalam beban kerja yang dipikul oleh organisasi sebagai keseluruhan atau komponen-komponen tertentu dari organisasi.

### Perubahan prosedur kerja

Perubahan dalam bidang prosedur kerja dapat saja terjadi dengan atau tanpa perubahan dalam struktur organisasi. Perubahan dalam prosedur kerja dapat terjadi secara menyeluruh dan mencakup seluruh proses administrasi, ataupun terjadi secara inkeremental artinya hanya mencakup sebagian proses administrasi. Perubahan prosedur kerja meliputi:

1. Perubahan prosedur kerja dalam kegiatan investigatif dalam rangka analisa dan perumusan kebijaksanaan. Dalam rangka analisa san perumusan kebijaksanaan, organisasi-organisasi modern melakukan kegiatan investigatif atau dengan kata lain usaha pengumpulan informasi. Jika misalnya suatu organisasi mengambil keputusan untuk mengubah strategi dan caranya memperoleh informasi, keputusan tersebut tentunya mempunyai implikasi dalam bentuk perubahan dalam prosedur kerja untuk memenuhi kebutuhan organisasi akan informasi tertentu.
2. Perubahan prosedur kerja dalam perumusan kebijaksanaan. Hal ini berkaitan dengan manajemen dan gaya kepemimpinan para pemimpin organisasi. Artinya, jika seorang pemimipin menerapkan manajemen terbuka dan sifatnya partisipatif, ia akan mengajak bawahannya untuk berperan aktif dalam perumusan kebijaksanaan. Cara dan pendekatan seperti ini mungkin

terasa berbelit-belit dan rumit, akan tetapi dipandang dari segi perilaku administratif, jalan inilah merupakan cara yang terbaik. Atau sebaliknya ketika seorang pemimpin menjalankan manajemen yang sifatnya otoriter ia akan menutup partisipasi bawahannya dalam proses perumusan kebijaksanaan tersebut

3. Perubahan prosedur kerja dalam proses pengambilan keputusan. Sebagaimana halnya dengan proses perumusan kebijaksanaan, proses pengambilan keputusan juga berkaitan dengan manajemen dan gaya kepemimpinan para pemimpin organisasi. Dalam proses pengambilan keputusan perlu dirumuskan secara tegas dan jelas sifat dan bentuk keterlibatan berbagai pihak, termasuk segala perubahan yang dianggap perlu untuk peningkatan efisiensi dan efektifitas kerja baik di tingkat individual maupun pada tingkat organisasional.
4. Perubahan prosedur dalam perencanaan. Hal ini berkaitan dengan kepekaan dan sikap tanggap terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dalam berbagai bidang diluar organisasi yang pengaruhnya dirasakan dalam pelaksanaan tugas fungsional organisasi. Perubahan-perubahan tersebut berimplikasi terhadap kualitas, jenis dan bentuk informasi yang diperlukan dalam menyusun rencana yang pada gilirannya mungkin menuntut perubahan dalam prosedur kerja. Misalnya, suatu organisasi niaga yang memproduksi mobil mewah. Tiba-tiba terjadi krisis ekonomi yang mengakibatkan harga-harga kebutuhan pokok naik. Sehingga orang-orang terpaksa mempertimbangkan kembali niatnya untuk membeli mobil mewah dan lebih banyak memikirkan untuk memenuhi kebutuhan pokoknya yang lebih mendesak. Hal ini mengakibatkan organisasi niaga tersebut harus mengadakan penyesuaian tertentu dalam menyusun rencana kerjanya baik dalam rencana produksi, penggudangan, pemasaran dan sebagainya.
5. Perubahan prosedur kerja dalam pengorganisasian. Hal ini berkaitan dengan perubahan yang bersifat struktural dalam organisasi.
6. Perubahan perubahan prosedur kerja dalam pergerakan bawahan. Hal ini berkaitan dengan faktor motivasional yang bersifat kebendaan dan non-kebendaan dari para anggota organisasi. Para anggota organisasi akan menerima perubahan yang akan terjadi apabila dalam diri mereka timbul keyakinan bahwa perubahan yang terjadi itu akan menguntungkan atau bahkan merugikannya. Disamping itu pimpinan organisasi memang perlu untuk selalu mencari dan menemukan prosedur baru yang dapat menguntungkan bagi organisasi dan yang memberi kemudahan bagi para anggotanya. Misalnya pada prosedur pembayaran gaji dan upah. Pembayaran gaji dengan cara yang konvensional dengan cara antri di depan loket pembayaran gaji mungkin lebih efisien dan lebih mudah apabila diganti dengan sistem pembayaran transfer via rekening. Hal tersebut diatas

dapat mempunyai efek motivasional yang tidak kecil artinya.

7. Perubahan prosedur kerja dalam melaksanakan tugas operasional. Hal ini berkaitan dengan kebiasaan, cara kerja dan prosedur kerja operasional yang sudah biasa dipergunakan oleh para petugas operasional yang yang tidak mudah untuk diubah. Masalahnya sering berubah dari masalah yang bersifat teknis menjadi masalah sikap. Contohnya para petani yang tinggal di daerah pedesaan dan hidup dalam lingkungan yan dapat dikatakan tradisional, sudah mempunyai persepsi dan kebiasaan tertentu tentang cara bercocok tanam atau bertani. Persepsi dan kebiasaan tertentu itu bahkan mungkin sudah dianggap sebagai satu-satunya persepsi dan kebiasaan yang benar dan oleh karena itu tidak perlu diubah lagi. Apalagi kalau mengingat bahwa persepsi dan kebiasaan itu telah berlaku turun-temurun di masyarakat. Apabila ada usaha dari pemerintah misalnya untuk mengubah persepsi dan kebiasaan itu tidak mudah dan memerlukan kesabaran, tenaga, biaya, waktu yang tidak sedikit. Umpamanya kebiasaan dalam menyuburkan tanah dengan cara lama yang menggunakan pupuk kimiawi diganti dengan cara menggunakan pupuk organik. Jelaslah bahwa mengubah prosedur kerja operasional tidak tepat apabila hanya dipandang sebagai masalah teknis saja, karena sering yang menjadi penghalang adalah justru sikap mental yang mengakibatkan orang tidak mau atau

enggan menerima perubahan. Karenanya, pendekatan yang diperlukan tidak hanya pendekatan teknis, melainkan juga pendekatan psikologis dan perilaku.

8. Perubahan prosedur kerja dalam hal melakukan pengawasan. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang sangat penting artinya dalam meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas kerja. Dengan kata lain, pengawasan amat penting peranannya dalam menghilangkan atau mengurangi pemborosan dan penyimpangan dari rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya, dalam usaha pengumpulan fakta dan data operasional dengan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi pengawasan yang nantinya akan meningkatkan efisiensi organisasi.

### Analisis *Turnaround*

Analisis *Turnaround* merupakan suatu model *accounting* yang diperkenalkan oleh Harlan D. Platt pada tahun 1998. Model ini sangat kental dengan warna warni akuntansi dan hukum. baginya, tidak semua korporat dapat diselamatkan atau diubah. Untuk diubah, sebuah korporat harus memiliki sejumlah syarat yaitu dukungan dari *stakholder*, masih ada *core business* yang mampu mendatangkan *cash flow*, adanya *team* manajemen yang solid, dan sumber-sumber pembiayaan dalam jangka panjang.

Perubahan ini disebut *Turnaround* (putar haluan). Putar haluan dilakukan oleh perusahaan yang sedang mengalami penurunan akibat kerugian selama beberapa kali berturut-turut atau salah urus. Sebelum

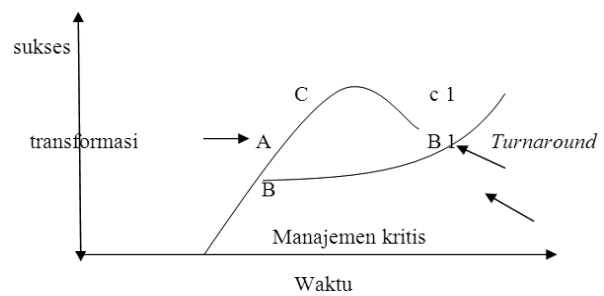


ditangani, diperlukan analisis terhadap laporan-laporan keuangan perusahaan untuk melihat posisi keuangan untuk “bergerak”. Langkah *Turnaround* dimulai dengan reorganisasi, dilakukan bila nilai perusahaan (*enterprise value*) masih lebih besar dari nilai likuidasinya (*liquidation value*). Bila nilai perusahaan yang sebenarnya lebih kecil dari nilai likuidasinya maka wajarnya ia dilikuidasi saja dari pada dikenakan *Turnaround*.

Platt juga membedakan strategi perubahan kedalam tiga kelompok yaitu *transformasi korporat*, *Turnaround* dan manajemen krisis. Ketiga *strategic* tersebut dijalankan menurut kondisi yang berbeda-beda pada keadaan yang sedang menurun. Ia juga membedakan *strategic Turnaround* dengan *operating Turnaround*. *Strategic Turnaround* dilakukan untuk mengubah strategi untuk bersaing dalam bisnis yang sama (meningkatkan pangsa pasar) atau memasuki bisnis baru. Sedangkan *operating Turnaround* berhubungan dengan (Hofer, 1980):

- (1) Peningkatan revenue,
- (2) penurunan biaya,
- (3) pengurangan harta-harta

Istilah *Turnaround* dipakai untuk menjelaskan strategi yang dapat dipakai oleh pemimpin perubahan yang menghadapi banyak kendala, namun ia masih punya cukup waktu dan masih ada resources yang memadai untuk mencari solusi. Keadaan ini tegambar dalam sebuah kurva:



Gambar 2. Sigmon Curve dan Strategi Perubahan

Dari gambar diatas terlihat bahwa kondisi perusahaan, institusi, atau negara tidak sedang berada pada tahapan kebangkrutan (*crisis*), tidak mampu membayar utang, atau tengah menghadapi ancaman likuidasi. Melainkan berada dalam tahap kritis, namun masih punya ruang untuk bergerak, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan memperbaiki posisi daya saing.

*Turnaround* didefinisikan sebagai pembalikan arah perusahaan dari penurunan kinerja. Menurut Supardi dan Mastuti (2003), *Turnaround* diambil ketika manajemen mengalami kegagalan dalam membesarkan perusahaan sehingga prospek perusahaan menjadi tidak jelas dan mengalami krisis berkepanjangan, sehingga pemilik dan manajemen berusaha keras memutar arah organisasi.

*Recovery* dari financial distress didefinisikan sebagai *cash flow* yang lebih besar daripada hutang jangka pendek. Beberapa peneliti meyakini bahwa financial distress dapat diatasi ketika dilakukan tindakan yang cepat dalam perubahan manajemen dan pengaturan perusahaan mengenai strategi organisasi dan struktur perusahaan. Pada tahap awal ketika

terjadi hambatan *cash flow*, harus segera dilakukan tindakan melalui efisiensi.

### Proses dan Siklus *Turnaround*

Sebelum kita menjalankan analisis *turn around* maka harus diketahui terlebih dahulu strategi yang akan dijalankan, diantaranya :

1. Orientasi efisiensi (*Efficiency oriented*)
2. Orientasi usaha (*Entrepreneurial oriented*)

Jika penurunan kinerja perusahaan berasal dari operasi yang tidak efisien maka perusahaan harus mengadopsi strategi *recovery* yang berorientasi pada efisiensi (*efficiency oriented strategy*) seperti pemotongan biaya dan pengurangan asset. Jika strategi perusahaan tidak relevan lagi maka perusahaan harus membuat perubahan yang cocok dengan pasar yang dihadapi dengan mengadopsi strategi yang berorientasi pada usaha (*entrepreneurial oriented strategies*) Pearce dan Robbins, Arogyaswamy dalam Smith & Graves, mengamati bahwa proses *Turnaround* terdiri dari 2 bagian:

1. Menahan penurunan (*decline stemming strategy*)
2. Strategi pemulihan (*recovery strategy*)

*Decline stemming strategy* bertujuan untuk menstabilisasi kondisi keuangan perusahaan dengan pengumpulan dukungan pemegang saham, menghilangkan ketidakefisienan (*efficiency oriented strategy*) dan menstabilkan suasana internal perusahaan. Ketika kondisi keuangan perusahaan stabil, maka harus diputuskan strategi perbaikan/*recovery* yang akan diikuti membaiknya profitabilitas atau mengusahakan pertumbuhan (*entrepreneurial oriented*).

Tingkat kesuksesan pengaplikasian strategi menahan penurunan (*decline stemming strategy*) dipengaruhi beberapa faktor, antara lain tingkat ketahanan perusahaan terhadap distress, ukuran perusahaan dan sumber-sumber bebas yang tersedia (Kasali, 2005).

### Siklus *Turnaround*

Burke dan Mone, menemukan 4 tahap kondisi selama siklus penurunan kinerja keuangan perusahaan dan *Turnaround*, yaitu (Burke, 2002):

1. Tahap pertama perusahaan berada dalam puncak kinerja keuangan dari 2 tahun sebelumnya
2. Tahap kedua, kinerja keuangan perusahaan berada dalam titik terendah setelah mengalami penurunan kinerja dan berada dalam kondisi *financial distress*.
3. Tahap ketiga, perusahaan dalam tahap efisiensi sumber daya setelah mengalami retrenchment
4. Tahap keempat, perusahaan berada dalam kondisi sukses dalam *Turnaround* (*terecovery*) atau malah gagal (tidak *terecovery*).

### Penerapan analisis *Turnaround*

Perusahaan yang sedang sakit biasanya tidak menarik, apalagi kalau perusahaan itu milik negara. Cacian dan makian akan terus berdatangan, dan seperti sebuah kapal besar yang akan karam, ratusan orang yang bagus-bagus dan dapat hidup dimana saja akan berhamburan akan melompat kedalam sekoci meninggalkan kapal. Dan seperti orang-orang yang sakit, tidak semua dapat

disembuhkan. Oleh karena itu, seorang pemimpin harus tahu persis dimanakah posisi perusahaan berada. Apakah perusahaan masih layak untuk disembuhkan melalui program *Turnaround*? Atau jangan-jangan sudah berada pada tahap krisis yang sudah sulit untuk disembuhkan, semua itu akan tergambar dari kinerja perusahaan yang dimilikinya.

Ada beberapa indikator yang dapat dipakai untuk melihat seberapa jauh perusahaan dapat diputar haluannya. Indikator-indikator tersebut antara lain (Kasali, 2005):

- 1) Dukungan yang kuat dari *stakeholder*, termasuk para pekerja, komonitas dan pemegang saham. Bila ia perusahaan besar dibutuhkan dukungan dari negara.

Dukungan para stakeholder dapat dilihat dari ucapan-ucapan, opini-opini yang beredar dan diungkapkan, serta keseriusan dalam berkorban. Para pekerja bersedia gaji/upahnya diturunkan, dirumahkan atau tidak menerima kompensasi selama beberapa waktu. Minimal, mereka tidak melakukan aksi-aksi sepihak yang mengekspresikan ketidakpuasan mereka, seperti menutup pintu masuk, melarang orang lain bekerja, atau merusak aset-aset perusahaan. Dukungan-dukkungan ini akan menumbuhkan *optimisme* dan kepercayaan. Dengan adanya dukungan, eksekutif dapat bekerja dengan optimal, sambil melakukan pembenaha, setelah itu kondisi yang kompetitif (seperti mendorong *rivalry* diantara pelaku usaha) mutlak dibutuhkan.

- 2) Adanya bisnis inti (*core business*) yang mampu mendatangkan *cash flow* yang tampak dari

kondisi EBIT (*earning before interest and tax*) yang positif dan cukup untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan baru.

Pemimpin perubahan juga harus melihat apakah masih ada produk yang dapat diandalkan untuk menghasilkan *revenue*. Perusahaan harus punya produk atau jasa yang menghasilkan pendapatan. Tapi ketika perusahaan menjadi lebih besar dan produk-produknya sangat beragam, eksekutif menjadi tidak fokus. Bahkan banyak yang tidak tahu produk-produk mana saja yang menjadi kanibal. Tidak jarang semua produk adalah kanibal, yaitu produk rugi yang dijual dibawah harga pokok, dan sebahagian menumpuk digudang atau sulit ditagaih pembayarannya. Produk-produk yang tidak laku biasanya memiliki masa tagih (*collection period*) yang panjang. Selain itu, mungkin saja produk-produk anda sudah ketinggalan zaman dan berada jauh dibawah kendali dibawah merek-merek terkemuka. Semua itu menunjukkan tidak adanya produk andalan yang mampu mendatangkan *cash flow*.

Kalau pasarnya masih ada, dan permintaan masih dapat didorong, perbaikan mutu produk dan layanan harus dijadikan prioritas. Yang jelas, harus ada *core business* yang menghasilkan *revenue*. Kalau *core business* tidak bisa menghasilkan *positive cash flow* maka perusahaan tidak bisa hidup. Kalau tidak ada di *core business*, perhatian dapat juga diarahkan pada non-core business. Pada masa-masa tertentu,

eksekutif memang melirik *non-core business* sebagai *source income*. Tetapi bisnis inti itu sendiri harus benar-benar sehat dan tidak boleh membebani anak-anak perusahaannya. Perhatian juga harus ditujukan pada anak-anak perusahaan yang tidak sehat. Anak perusahaan juga harus menunjang perusahaan induk, bukan membebani. Adakalanya yang terjadi adalah anak-anak perusahaan mengkanibalkan induknya. Untuk menyehatkan *core business*, pemimpin harus membuang lapisan-lapisan diluar lapisan inti yang sudah membusuk. Lapisan-lapisan itu dapat berupa anak perusahaan, divisi, cabang ataupun produk. Sebuah *core business* yang sehat antara lain dapat dilihat melalui adanya hal-hal sebagai berikut:

- a. Produk unggulan dengan merek yang terpercaya
- b. Hasil-hasil penelitian yang dapat segera dikomersialkan
- c. Data-based pelanggan serta kesetiaan yang tinggi
- d. Jaringan pemasaran yang kuat dan dapat diandalkan
- e. Sumber-sumber pasokan bahan baku yang berkualitas
- f. Hak-hak paten
- g. Cara kerja yang efisien
- h. Tenaga kerja yang produktif dengan kultur kerja yang sehat

- 3) Adanya team manajemen yang solid dan tangguh untuk mengendalikan operasional perusahaan.

Selain *core business* yang sehat, tentu juga dibutuhkan team manajemen yang solid, dan mempunyai irama yang sama. Pada saat baru diangkat, mereka memang terlihat akur dan bersemangat. Tetapi kalau mereka tidak saling mengenal dan kurang respek maka semangatnya bisa berubah menjadi negatif dan saling merusak. Pekerjaan *Turnaround* adalah pekerjaan yang penuh resiko dan *stressful*. Artinya, ada kemungkinan manajemen akan dilanda kepanikan-kepanikan, rasa saling curiga, dan saling menyalahkan. Akibatnya, organisasi akan terpecah-pecah dan berjalan sendiri-sendiri. Apalagi kalau masing-masing punya agenda sendiri-sendiri maka mereka bisa saling merusak, bukan memecahkan persoalan. Tidak jarang terjadi bongkar pasang berkali-kali untuk menemukan team yang *solid*.

- 4) Sumber-sumber baru pembiayaan, khususnya pembiayaan berjangka panjang. Tim bukan cuma harus solid, melainkan juga *credible*, dan dikenal luas. Team yang datang dengan reputasi yang baik akan mampu menimbulkan kepercayaan dari pemilik dana (bank). Ini berarti terbuka kesempatan untuk melakukan negoisasi utang (terutama bunga dan termin pembayaran) dan memperoleh sumber-sumber pendanaan baru yang bersifat *long-term*. Team ini bukan Cuma harus *credible*,

melaikan juga menyandang keahlian-keahlian tertentu yang dipersepsikan positif oleh pasar. Mereka harus mampu memberikan rencana-rencana baru yang lebih menarik dan menjelaskan bagaimana cara menyampaikannya.

Semua hal diatas tersebut merupakan prasyarat untuk menjalankan manajemen perubahan dengan analisis *Turnaround*, apakah metode atau analisis ini masih memungkinkan dipakai untuk menyelamatkan suatu perusahaan dalam meningkatkan kinerjanya.

### **Kinerja Perusahaan**

Keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya dan memenuhi kebutuhan masyarakat sangat bergantung dari kinerja perusahaan dan manajer perusahaan di dalam pelaksanaan tanggungjawabnya. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia pengertian kinerja keuangan berdasarkan SAK ETAP adalah “hubungan antara penghasilan dan beban dari entitas sebagaimana disajikan dalam laporan laba rugi. Laba sering digunakan sebagai ukuran kinerja atau sebagai dasar untuk pengukuran lain, seperti tingkat pengembalian investasi atau laba per saham”.

Menurut Bernardin dan Russel (2003) pengertian kinerja sebagai berikut: “*performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period*”. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Dari beberapa defenisi diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian kinerja adalah suatu kemampuan atau prestasi yang dicapai dalam melaksanakan suatu tindakan tertentu. Kinerja suatu perusahaan merupakan hasil dari suatu proses dengan mengorbankan berbagai sumber daya. Salah satu parameter kinerja tersebut adalah laba. Laba bagi perusahaan sangat diperlukan karena untuk kelangsungan hidup perusahaan. Untuk memperoleh laba, perusahaan harus melakukan kegiatan operasional. Kegiatan operasional ini dapat terlaksana jika perusahaan mempunyai sumber daya. Laba dapat memberikan sinyal yang positif mengenai prospek perusahaan di masa depan tentang kinerja perusahaan. Dengan adanya pertumbuhan laba yang terus meningkat dari tahun ke tahun, akan memberikan sinyal yang positif mengenai kinerja perusahaan. Pertumbuhan laba perusahaan yang baik mencerminkan bahwa kinerja perusahaan juga baik. Karena laba merupakan ukuran kinerja dari suatu perusahaan, maka semakin tinggi laba yang dicapai perusahaan, mengindikasikan semakin baik kinerja perusahaan. Laporan keuangan merupakan hasil tindakan pembuatan ringkasan data keuangan perusahaan.

### **Pengukuran Kinerja Perusahaan**

Menurut Halim Sistem pengukuran kinerja “memiliki sasaran implementasi strategi Dalam menetapkan sistem pengukuran kinerja, manajemen puncak memilih seragkaian ukuran-ukuran yang menunjukkan strategi perusahaan”. Ukuran-ukuran ini dapat dilihat sebagai faktor kesuksesan kritis saat ini dan masa depan. Jika

faktor-faktor ini diperbaiki, maka perusahaan telah menerapkan strateginya. Kesuksesan suatu strategi tergantung pada strategi itu sendiri. Sistem pengukuran kinerja secara ringkas merupakan mekanisme perbaikan lingkungan organisasi agar berhasil dalam menerapkan strategi perusahaan (Halim, 2009).

Penilaian kinerja menurut Mulyadi (2009) adalah "penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan personelnnya berdasarkan sasaran, standar dan kinerja yang telah ditetapkan sebelumnya". Pengukuran kinerja tersebut dilakukan untuk mengukur keberhasilan setiap tim dan karyawan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Hadi Tjokrosusilo (2013) ada sejumlah indikator bahwa suatu perusahaan sehat, yaitu :

- a. Jumlah pelanggan
- b. Efektifitas karyawan,
- c. Jumlah cabang, *Asset*,
- d. *Revenuel Profit*,
- e. Produk principal bertambah lebih cepat dari industri,
- f. Memikirkan karyawan (*People Development*).

## KESIMPULAN

Pencapaian hasil yang maksimal dalam sebuah perusahaan harus diiringan dengan manajemen perubahan. Perubahan dapat dilakukan secara terus menerus untuk melayani kebutuhan manajemen perusahaan atau kebutuhan konsumen, tergantung pada faktor yang mempengaruhinya "apakah faktor internal atau faktor eksternal". Maka

dibutuhkan sebuah strategi dalam melakukan perubahan ini, salah satunya dengan analisis *Turnaround*. Putar haluan dilakukan oleh perusahaan yang sedang mengalami penurunan akibat kerugian selama beberapa kali berturut-turut atau salah urus. Sebelum ditangani, diperlukan analisis terhadap laporan-laporan keuangan perusahaan untuk melihat posisi keuangan. Langkah *Turnaround* dimulai dengan reorganisasi, dilakukan bila nilai perusahaan (*enterprice value*) masih lebih besar dari nilai likuidasinya (*liquidation value*). Pengukuran kinerja perusahaan dapat dilihat dari keberhasilan manajemen dalam mengelola perusahaannya. Dengan melakukan analisis ini, maka bisa meningkatkan kembali nilai perusahaan dan dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, Azhar. 2003. *Pokok-Pokok Manajemen*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bernardin, H. John, dan Joyce E. A Russel. 2003. *Human Resource Management*. Singapore: McGraw-Hill Inc.
- Burke. W.W. 2002. *Organization Change: Theory and Practice*. London: Fondations for Organizational Science.
- Davidson, Jeff. 2009. *The Complete Ideal's Guides: Change Management*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Halim, Abdul. 2009. *Sistim Pengendalian Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Hammer, Michael and James Champy. 1994. *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, *The Academy of Management Review*, 19 (3): 595-600.
- Helmalia. 2011. Perubahan Organisasi dalam Perspektif Manajemen Perubahan, *Maqdis*, 3 (1).
- Mulyadi. 2001. *Balanced Scorecard: Alat Manajemen Kontemporer untuk Pelipatganda Kinerja Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rhenald Kasali. 2005. *Change! Manajemen Perubahan dan Manajemen Harapan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Siswanto, Sastrohadiwirjo B.S. 2004. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara..
- Soerjogoeritno, E. R. 2004. Total Organizational Change, Berkelanjutan: Perspektif Manajemen Perubahan, *Usahawan*, 6 (32).
- Supardi, Sri Mastuti. 2003. Validitas Penggunaan Z Score Altman untuk Menilai Kebangkrutan Pada Perusahaan Perbankan yang Go Public di Bursa Efek Jakarta. *Kompak*, 7 (1): 68-93.
- Tjokrosusilo, Hadi. 2013. *Analisa Rasio keuangan untuk Menilai Kinerja Perusahaan* Univ. Maritim.
- Wallace & Szilagyi. 1982. *Managing Behavior in Organization*. London: Scott Foresman & Company.

# STRATEGI PELAYANAN BANK KONVENSIONAL DAN SYARIAH: PRIORITAS PELAYANAN FISIK DAN EMPATI

RONI ANDESPA

Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang  
E-mail: roniancespa@gmail.com

## Abstract

*The research theme is the financial and banking institutions. The study was conducted in West Sumatera. The object of the research is 250 sharia banks and 250 conventional banks research objectives are: (1) To see if there is a difference in perception based on the background of customers on variable tangible and empathy, (2) To see the relationship between the characteristics of the customer with variable tangible and empathy. The variables studied were: (1) Tangible, (2) Empathy, (3) Characteristics of respondents. The study is quantitative. Analysis of the data using (1) Cross Tabulation, (2) Pearson Chi-Square Test. Results of the study are: In the conventional banks (1) Between the tangible variables with the characteristics of customers no significant relationship. (2) There is a significant relationship between the variables of empathy with the educational of customers. Sharia bank (1) The existence of a significant relationship between the variables tangible with the age of the customer. (2) There is a significant relationship between the variables of empathy with the gender of customer.*

**Keywords:** Strategy, Conventional Bank, Islamic Bank, Service Quality, Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin cepat dan dinamis mendorong semakin banyaknya perusahaan-perusahaan jasa yang didirikan, yang menciptakan tingkat persaingan yang semakin ketat dan kompleks. Hal ini ditandai dengan bermunculannya berbagai jenis usaha jasa baik dalam skala kecil maupun dalam skala besar dengan didukung oleh sumber modal dan sumber daya yang bervariasi. Kondisi yang seperti ini akan menimbulkan tantangan tersendiri bagi manajemen perusahaan jasa. Dalam perkembangan dunia bisnis khususnya di daerah Sumatera Barat, juga mengalami hal yang sama dengan fenomena bisnis tersebut.

Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu wilayah yang penduduknya mayoritas beragama Islam dan memiliki potensi untuk perkembangan industri perbankan syariah, karena memiliki jumlah pasar potensial yang cukup besar dengan masyarakatnya yang memiliki filosofi "*adat basandi syara', syara' basandi kitabullah*".

Dimana sektor perbankan syariah adalah salah satu industri yang membantu pertumbuhan ekonomi suatu negara. Berdasarkan kepada pengalaman di masa lalu, dimana perusahaan yang bergerak di bidang perbankan syariah membantu negara di dalam meningkatkan pertumbuhan sektor industri manufaktur dan jasa serta meningkatkan



keterampilan sumber daya manusia dalam berbagai bidang. Seperti yang dikutip dari pendapat Meidan (1996) bahwa tingkat kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah perbankan dapat diukur dengan cara melacak perkembangan simpanan dan pinjaman nasabah selama beberapa jangka waktu tertentu, atau jumlah transaksi nasabah dari tahun ke tahun. Sehingga industri perbankan syariah berlomba untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang operasionalnya berdasarkan hukum Islam. sistem ini berlandaskan kepada larangan agama Islam untuk memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha yang terlarang. Pada penyaluran dana kepada masyarakat, sebagian besar pembiayaan bank syariah disalurkan dalam bentuk barang dan jasa yang di belikan Bank Islam untuk nasabahnya. Dengan demikian, pembiayaan hanya diberikan/ berlaku apabila barang dan jasa telah ada terlebih dahulu. Dengan metode pengadaan barang terlebih dahulu, baru dilakukan pemberian/ pengucuran dana. Maka dengan adanya hal seperti itu akan membuat masyarakat berpacu dalam memproduksi barang dan jasa atau mengadakan barang dan jasa. Selanjutnya barang yang diproduksi menjadi jaminan (*collateral*) terhadap hutang.

Salah satu defenisi Bank Syariah adalah menurut pendapat Sudarsono (2004) yang menyatakan bank syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit

dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah atau Islam. Menurut Perwataatmadja et. al. (1992), pengertian Bank Syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan tata caranya didasarkan pada ketentuan Al-quran dan Hadist. Pendapat Siamat Dahlam (1995) mengemukakan pengertian dari Bank Syariah adalah sebagai berikut: Bank Syariah merupakan bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang didasarkan pada Al Quran dan Hadits. Pengerian Bank Syariah menurut Schaik (2001), Bank Syariah adalah suatu bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam, yang dikembangkan pada abad pertengahan Islam dengan menggunakan konsep bagi resiko sebagai sistem utama dan meniadakan sistem keuangan yang didasarkan pada kepastian dan keuntungan yang telah ditentukan sebelumnya.

Selain itu bank syariah juga memiliki fungsi dalam operasionalnya, fungsi bank syariah adalah:

- 1) Penghimpunan dana, sama seperti halnya dengan bank umum, bank syariah memiliki fungsi utama sebagai penghimpun dana dari masyarakat. Bedanya, jika pada bank konvensional si penabung mendapatkan balas jasa berupa bunga, di bank syariah penabung akan mendapatkan balas jasa berupa bagi hasil.
- 2) Penyalur dana, fungsi utama bank syariah yang kedua adalah sebagai penyalur dana. Dana yang telah dihimpun dari nasabah,

nantinya akan disalurkan kembali kepada nasabah lainnya dengan sistem bagi hasil.

- 3) Memberikan pelayanan jasa bank, fungsi bank syariah yang ketiga adalah sebagai pemberi layanan jasa perbankan. Dalam hal ini bank syariah berfungsi sebagai pemberi layanan jasa seperti jasa transfer, pemindah bukuan, jasa tarikan tunai, dan jasa-jasa perbankan lainnya.

Secara garis besar, ekonomi syariah ditentukan oleh hubungan aqad yang terdiri dari lima konsep aqad. Bersumber dari lima konsep ini bank syariah dapat menerapkan produk-produk lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan bukan bank syariah yang dapat dioperasionalkan. Kelima konsep tersebut adalah:

#### 1) Prinsip Simpanan Murni (*al-Wadi'ah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-Wadi'ah*. Fasilitas *al-Wadi'ah* diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito.

#### 2) Bagi Hasil (*Syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang

berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*.

#### 3) Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga beli ditambah keuntungan (*margin*).

#### 4) Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi atas dua jenis: (1). *Ijarah*, sewa murni, seperti halnya penyewaan alat-alat produk (*operating lease*). Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli equipment yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya telah disepakati kepada nasabah. (2) *Bai al takjiri* atau *ijarah al muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*financial lease*).

#### 5) Prinsip Jasa/Fee (*al-Ajr Walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan oleh bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain bank garansi, kliring, inkaso, jasa, transfer, dan lainnya. Pada prinsipnya orientasi dari pendirian sebuah bank adalah untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal, tumbuh dan

bisa bertahan hidup. Dan hal itu juga berlaku pada industri perbankan, baik itu bank konvensional maupun syariah.

Dimana industri perbankan merupakan sebuah industri yang bergerak dibidang jasa. Karena industri jasa harus berorientasi kepada kebutuhan pasar, dimana konsep pelayanan prima merupakan kunci sukses bagi perusahaan yang bergerak di bidang ini. maka dari itu diharapkan adanya kelancaran dalam proses pemasaran sebuah bank. Salah satu cara untuk mencapai kelancaran proses pemasaran bank dan keunggulan bersaing adalah dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang betul-betul berkualitas tentunya, yang diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan pasar yang bisa menciptakan kepuasan nasabah.

### **Kepuasan Nasabah**

Konsep kepuasan konsumen merupakan hasil dari keberhasilan penyedia produk memenuhi harapan konsumen dan secara definitif mempengaruhi perubahan sikap, pembelian ulang dan loyalitas. Ketiga hal ini merupakan hasil yang diharapkan dari keseluruhan aktivitas pemasaran (Webster, 1991). Namun penelitian mengenai kedua konsep diatas pada pemasaran jasa masih jarang ditemukan. Kepuasan nasabah menjadi konsep utama dalam kajian bisnis dan manajemen perbankan. Pada dasarnya nasabah mengharapkan produk perbankan dalam bentuk jasa yang dapat diterima, dan diberikan oleh pihak bank melalui pelayanan

yang baik dan memuaskan. Kepuasan dapat membentuk suatu persepsi bagi nasabah dan selanjutnya dapat memposisikan produk perbankan tersebut dibenaknya.

Definisi dari kepuasan pelanggan yang dianggap cukup mewakili dikutip di bawah ini menurut Kotler (2000, 10): *“The extent to which product perceived performance matches a buyer's expectation. If the product performance fall short of expectation, the buyer is dissatisfied. If performance matches or exceed expectation, the buyer is satisfied or delighted.”* Sedangkan menurut Gundersen yang dikutip kembali oleh Kandampully dan Suhartanto (2000) mendefinisikan kepuasan sebagai berikut: *“Customer satisfaction is post consumption evaluate judgement concerning a specific product or services.”* Selain itu Kurtz and Boone (1995, 46) mendefinisikan kepuasan adalah: *“Customer satisfaction is the ability of goods or services to meet or exceed buyer need and expectations.”*

Agar mampu bersaing, bertahan hidup, dan berkembang maka pihak perbankan dituntut untuk menawarkan atau memberikan pelayanan jasa yang berkualitas dan dapat memenuhi kebutuhan ataupun keinginan nasabah. Dengan memiliki produk perbankan yang tidak memenuhi kualitas pelayanan, mengakibatkan sebuah bank dengan mudah untuk ditinggalkan oleh nasabahnya, dan pada akhirnya nasabah tersebut akan beralih ke bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan kepada azas kepercayaan

sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu usaha bank. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*).

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan industri perbankan di tentukan oleh penilaian dari nasabahnya, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh nasabah. Memiliki nasabah yang puas merupakan suatu hal yang sangat penting bagi industri perbankan, karena industri ini memiliki karakteristik *high-contact service* dan tingkat kompetisi yang sangat tinggi. Nasabah yang puas akan mendorong terciptanya suatu publisitas public kepada calon-calon nasabah potensial baru, dan pada ujungnya akan menghasilkan nasabah-nasabah yang setia (*loyal*).

Menurut Christopher H. Lovelock yang disadur kembali oleh Supranto (2003, 394), mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai: *“Quality is degree of excellence intended, and the control of variability in achieving that excellent, in meeting the customer requirement.”* Sedangkan Ernon A. Musselmen dalam Supranto (2003, 394) mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai: *“Customer service and quality level is degree to which a service meets the specifications of management and the expectations of customers.”*

Dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh perusahaan perbankan adalah

*tangible* (fisik) yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan nasabahnya. Selain itu dimensi penting lainnya adalah *empathy* (empati) pihak bank terhadap nasabahnya. Dimensi *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati) merupakan dua dari lima dimensi kualitas pelayanan (*services quality*). Dimensi fisik (*tangible*) yaitu keberadaan fasilitas fisik, peralatan, karyawan dan alat-alat pendukung yang berujud dari bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Selain itu dimensi empati (*empathy*) merupakan kemampuan pihak bank untuk memberikan perhatian secara individu. Kualitas pelayanan bank diberikan kepada nasabah untuk memenuhi harapan nasabah dengan menyediakan produk jasa dan pelayanan pada tingkat harga yang dapat diterima oleh nasabah dan menciptakan *value* bagi setiap nasabah. Menjaga kelangsungan hubungan dengan nasabah yang setia dan terus mengakuisisi nasabah baru dengan berlandaskan kepada konsep kepuasan nasabah akan mempunyai pengaruh yang besar terhadap peningkatan pangsa pasar (*market share*).

### Strategi Bisnis

Strategi bisnis yang tepat merupakan suatu jawaban terhadap tantangan baru yang mungkin dihadapi oleh pihak perbankan, baik sebagai akibat program yang telah dilaksanakan sebelumnya maupun karena adanya ancaman dari pesaing sejenis. Keseluruhan tahapan tersebut seharusnya sudah menjadi tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan melaksanakan manajemen strategi yang tepat, pihak manajemen bank akan berpikir dan

memandang perusahaan secara menyeluruh dan sebagai satu kesatuan, sehingga lebih mudah dan cepat dalam mengidentifikasi masalah yang ada. Menyusun strategi merupakan penetapan langkah mencapai tujuan yang sesuai dengan visi dan misi bank. Selain itu strategi merupakan jalan untuk mencapai posisi yang strategis bagi perusahaan. Persaingan bisnis perbankan yang semakin ketat menuntut pihak manajemen untuk menggunakan strategi bisnis yang tepat bagi produk dan jasa layanan yang ditawarkan. Pihak perbankan harus mengidentifikasi kondisi persaingan bisnis yang berkembang seiring dengan perubahan selera dan harapan nasabah.

Berikut ini adalah beberapa definisi strategi bisnis menurut beberapa pakar. Strategi bisnis menurut Jain yang dikutip oleh Tjiptono (2002, 6) adalah: "Menggambarkan kemana arah suatu bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih dan merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya dan usaha suatu organisasi." Strategi bisnis menurut Kotler (2008, 25) adalah: "Proses manajerial untuk mengembangkan dan menjaga keserasian antara tujuan perusahaan, sumber daya perusahaan, dan peluang pasar yang terus berubah, dengan tujuan untuk membentuk dan menyesuaikan usaha perusahaan dan produk yang dihasilkan, sehingga tercapai tingkat keuntungan dan pertumbuhan." Pengkoordinasian dan pengorganisasian sumber daya yang ada akan lebih mudah digunakan karena telah ada kejelasan strategi yang dirancang. Dengan strategi segmentasi pasar, seorang pemasar dapat mengevaluasi program-program pemasaran secara lebih fokus, membandingkan

kesempatan pasar yang ada serta akan dapat melakukan penyesuaian pada program dan penentuan anggaran usaha pemasaran sesuai dengan sifat segmen pasar tersebut.

### Segmentasi Pasar

Dimana segmentasi pasar tidak akan mungkin dibutuhkan selama tidak ada persaingan didalam suatu industri. Tetapi dengan adanya realitas sekarang yaitu adanya perubahan selera nasabah, globalisasi ekonomi dan kemajuan teknologi. Dimana dengan kondisi tersebut tidak akan ada bank yang bisa lepas dari kondisi persaingan. Dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah maka bank perlu mengelompokkan nasabah sesuai dengan jenis kebutuhan dan keinginannya. Kelompok konsumen yang dikelompokkan tersebut disebut segmen pasar, sedangkan usaha dalam pengelompokannya dikenal dengan istilah segmentasi pasar (Assauri, 2010).

Segmentasi pasar menurut pendapat Kotler (2000) adalah: "Pasar yang terdiri dari sekelompok pelanggan yang memiliki sekumpulan kebutuhan dan keinginan yang serupa." Menurut Kasali (1998) segmentasi pasar adalah: Proses mengkotak-kotakan pasar yang heterogen ke dalam kelompok-kelompok potential costumers yang memiliki kesamaan kebutuhan dan/atau kesamaan karakter yang memiliki respon yang hampir sama dalam membelanjakan uangnya. Karena sifat pasar yang heterogen, maka akan sulit bagi produsen untuk melayani pasar yang sangat luas, oleh karena itu pemasar harus konsentrasi pada segmen tertentu. Bagian segmen yang dipilih harus disesuaikan dengan

kemampuan produsen, dan merupakan bagian homogen yang sudah memiliki ciri-ciri yang hampir sama. Neil yang dikutip Kasali (1998) memaparkan bahwa segmentasi pasar harus dilakukan sejak awal. Segmentasi pasar diharapkan bisa menjadi proses membagi pasar berdasarkan demografis, geografis ataupun karakteristik nasabah kemudian menganalisis apa yang mereka butuhkan dan harapkan. Setelah melakukan proses segmentasi pasar, perusahaan perbankan perlu melakukan perencanaan strategi pemasaran yang jeli agar jasa yang ditawarkan kepada nasabah dapat diterima, memenuhi harapan, dan memberikan kepuasan yang optimal.

Terdapat dua konsep dasar segmentasi pasar yang bisa dimasuki oleh produsen, yaitu: segmentasi pasar konsumen dan segmentasi pasar bisnis. Dalam segmentasi pasar konsumen perusahaan membentuk segmen pasar dengan mengamati ciri-ciri konsumen, memeriksa apakah segmen-segmen konsumen ini menunjukkan kebutuhan atau tanggapan produk yang berbeda. Segmentasi pasar konsumen biasanya menggunakan ciri-ciri geografis, demografis dan psikografis (Kotler, 2000).

Faktor lain yang tidak bisa diabaikan oleh pihak bank dalam proses segmentasi pasar adalah karakteristik dan latar belakang pribadi nasabah. Karakteristik dan latar belakang pribadi nasabah mempengaruhi keputusannya dalam mengkonsumsi suatu produk perbankan. Selain itu latar belakang (karakteristik pribadi) nasabah juga mempengaruhi standar penilaiannya terhadap produk perbankan. Sesuai dengan

pendapat Kotler (2000) yang menyatakan bahwa keputusan seorang dalam membeli dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, tahap siklus hidup, keadaan ekonomis, gaya hidup serta kepribadian dan konsep pribadi.

### **Klasifikasi Jasa**

Tawaran perusahaan ke pasar biasanya mencakup beberapa jasa. Komponen jasa dapat berupa bagian kecil atau bagian utama dari total penawaran. Menurut pendapat Kotler (2000, 83) membedakan penawaran menjadi lima kategori sebagai berikut:

#### **1. Barang berwujud murni**

Penawaran produsen kepada pelanggan hanya terdiri atas barang berwujud fisik saja. Contohnya adalah sebagai berikut: makanan, perlengkapan mandi, kosmetik atau sebagainya.

#### **2. Barang berwujud yang disertai jasa penawaran**

Terdiri atas barang berwujud yang disertai dengan satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumennya, Contohnya: produsen mobil untuk menarik minat konsumen tidak hanya menjual mobil tapi juga menyediakan pelayanan jasa kepada konsumen seperti pengiriman, perbaikan, pemeliharaan, bantuan aplikasi, nasehat instalasi, dan pemenuhan garansi.

#### **3. Campuran**

Penawaran terdiri atas barang dan jasa di sertai dengan proporsi yang sama. Contohnya: orang dalam mengunjungi

suatu restoran tidak hanya mendapatkan sajian makanan saja tapi juga disertai dengan sajian pelayanan seperti *music live*, atau hiburan lainnya.

#### 4. **Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan**

Penawaran terdiri atas satu jasa utama dan disertai dengan satu jasa tambahan dan atau barang pendukungnya. Contohnya: penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai di tempat tujuan tanpa sesuatu yang berwujud untuk membuktikan pengeluaran mereka. Namun, perjalanan itu meliputi juga beberapa barang berwujud, seperti makanan dan minuman, potongan tiket dan majalah penerbangan. Jasa tersebut memerlukan barang padat modal yaitu pesawat terbang.

#### 5. **Jasa Murni**

Penawaran kepada pelanggan hanya terdiri atas jasa saja. Contohnya: jasa menjaga bayi, jasa perawatan rambut, tempat penitipan anak dan jasa memijat.

Pada konsep dasarnya kualitas pelayanan mempunyai dua hal utama yaitu harapan dan kenyataan atau apa yang diharapkan dan apa yang dirasakan, kecocokan akan kedua hal tersebut merupakan awal dari hakikat jasa. Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi apa yang menjadi harapan pelanggan, apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka

kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan di persepsikan sebagai suatu yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

#### **Pemasaran Jasa**

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat dan tajam didalam dunia bisnis perbankan, memaksa manajemen perbankan untuk memiliki keunggulan bersaing dengan penyedia jasa yang lebih bermutu dibandingkan pesaingnya, juga dalam menghadapi persaingan yang semakin tajam tersebut, pihak manajemen selain meningkatkan hal diatas, juga dapat mengadakan pemasaran yang lebih intensif agar mampu bersaing dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, sehingga tetap diakui eksistensinya. Untuk memenuhi keinginan, kebutuhan dan selera konsumen, maka perusahaan perlu mengetahui jenis-jenis pemasaran jasa tersebut.

Pada industri yang bergerak pada sektor jasa terdapat tiga jenis pemasaran yang harus dipenuhinya, penjelasan jenis pemasaran tersebut adalah sebagai berikut (Kotler, 2000:469):

##### 1. **External Marketing**

Pemasaran eksternal atau *External Marketing* mampu menggambarkan kegiatan yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk mempersiapkan harga, distribusi dan promosi pelayanan yang ditujukan kepada konsumen.

## 2. *Internal Marketing*

*Internal Marketing* atau pemasaran internal mampu menyiratkan perusahaan jasa yang perlu melatih serta memotivasi sumber daya manusia yang akan berhubungan langsung dengan konsumen secara efektif serta seluruh personel pendukungnya agar bekerja sama menjadi sebagai suatu tim yang solid, guna memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan.

## 3. *Interactive Marketing*

Pemasaran interaktif mengacu kepada keahlian sumber daya manusia yang dimiliki dalam melayani pelanggannya, karena pengguna jasa menilai kualitas pelayanan bukan hanya melalui kualitas teknis semata, (misalnya, apakah transaksi nasabah berjalan dengan lancar?) tetapi juga melalui kualitas fungsionalnya (misalnya, apakah *teller* bank mampu menunjukkan perhatian dan menumbuhkan keyakinan nasabahnya?). Oleh karena itu, penyedia jasa harus memberikan “sentuhan tinggi” maupun “teknologi tinggi”.

Rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

- (1) Apakah terdapat perbedaan persepsi nasabah berdasarkan latar belakang (karakteristik pribadi) yang mereka miliki terhadap *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati) bank.
- (2) Bagaimanakah hubungan antara latar belakang nasabah (karakteristik nasabah) dengan *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati) bank.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (1) Untuk melihat apakah terdapat perbedaan persepsi nasabah berdasarkan latar belakang yang mereka miliki terhadap *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati) dari bank.
- (2) Untuk melihat hubungan antara latar belakang nasabah (karakteristik nasabah) dengan *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati) dari bank.

Sedangkan batasan dalam penelitian ini adalah:

- (1) Penelitian dilakukan di Sumatera Barat.
- (2) Penelitian mengkaji dua dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangible* (fisik) dan *empathy* (empati).
- (3) Pengelompokan karakteristik pribadi nasabah berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menjadi nasabah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif. Dimana yang menjadi populasi di dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah perbankan di Sumatera Barat, baik nasabah dari bank konvensional maupun nasabah dari bank syariah. Dimana sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 500 nasabah, yang terdiri dari 250 orang nasabah bank konvensional dan 250 orang nasabah bank syariah. Teknik yang digunakan didalam pengambilan sampel adalah metode *non probability sampling* dengan *Convenience sampling*. Hal ini dilakukan karena jumlah



populasi yang diteliti sangat besar dan tersebar di wilayah yang cukup luas. Maka nasabah yang mudah ditemui dan dirasa bisa untuk dijadikan sampel berhak untuk menjadi responden penelitian. Hal ini dilakukan untuk diagnosis situasi secara cepat dan sederhana serta mudah.

Variabel-variabel yang diteliti adalah *tangible* (fisik), *empathy* (empati) dan latar belakang nasabah. Data utama yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran sejumlah kuesioner kepada responden yang dijadikan sampel, dengan pertanyaan tertutup. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert (skala 1 sampai dengan 5). Dimana angka 1 mewakili Sangat Tidak Setuju (STS) sampai dengan angka 5 mewakili Sangat Setuju (SS). Analisis data didalam penelitian menggunakan analisis tabulasi silang (*Cross Tabulation*) dan uji *Pearson Chi-Square*. Analisis tabulasi silang merupakan salah satu analisis korelasional yang digunakan untuk melihat hubungan antar variabel penelitian. Analisis tabulasi silang ini dapat digunakan untuk menganalisis lebih dari dua variabel. Sedangkan uji *Pearson Chi-Square* adalah pengujian terhadap keterkaitan antara dua buah variabel hasil perhitungan (*count data*), sehingga dasar pengujian yang digunakan adalah selisih nilai proporsi dari nilai observasi dengan nilai harapan.

## HASIL

Setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah data, berikut ini hasil pengolahan data:

## Perbedaan Persepsi Nasabah Berdasarkan Latar Belakang terhadap *Tangible*

Selanjutnya antara *tangible* (pelayanan fisik) dengan latar belakang responden akan dilakukan *cross tabulation*. *Cross tabulation* disini adalah tabel silang dan perhitungan statistik *chi-square*, yang bertujuan untuk melihat hubungan antara *tangible* dengan latar belakang responden. Jika nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square)* bernilai  $> 0,05$ , maka akan memiliki arti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan latar belakang responden. Jika nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square)* bernilai  $< 0,05$ , maka memiliki arti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan latar belakang responden. Berikut ini merupakan hasil *cross tabulation* latar belakang responden (jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menabung) dengan *tangible*.

**Tabel 1. Cross Tabulation Tangible with the Background of the Respondents**

Conventional			Sharia		
Tangible With Gender			Tangible With Gender		
	N	Mean		N	Mean
Male	134	3,63	Male	136	3,54
Female	116	3,55	Female	114	3,68
	250	3,59		250	3,61
Tangible With Age			Tangible With Age		
< 25	12	3,65	< 25	12	3,67
25 – 35	81	3,69	25 – 35	81	3,77
36 – 45	115	3,48	36 – 45	115	3,55
> 45	42	3,67	> 45	42	3,45
	250	3,59		250	3,61
Tangible With Last Education			Tangible With Last Education		
Primary school	9	4,11	Primary school	11	3,82
High school	32	3,56	High school	40	3,98
Undergraduate	183	3,61	Undergraduate	172	3,51
Postgraduate	21	3,15	Postgraduate	20	3,50
Other	5	4,00	Other	7	3,86

	250	3,59		250	3,61
<b>Tangible With Work</b>			<b>Tangible With Work</b>		
Government	25	3,49	Government	21	3,38
Private employees	108	3,57	Private employees	98	3,59
Entrepreneur	100	3,62	Entrepreneur	114	3,68
Other	17	3,69	Other	17	3,47
	250	3,59		250	3,61

Pada kolom bank konvensional yang ada pada tabel 1 di atas terlihat tidak ada perbedaan nilai rata-rata jawaban yang begitu nyata antara persepsi responden terhadap *tangible* yang didasarkan kepada latar belakang yang mereka miliki, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menabung.

Pada bagian bank syariah terlihat bahwa tidak ada perbedaan nilai rata-rata jawaban yang begitu nyata antara persepsi responden terhadap *tangible* berdasarkan latar belakang jenis kelamin, usia, pekerjaan dan lama menabung. Namun masih terdapat perbedaan nilai rata-rata jawaban berdasarkan pendidikan terakhir nasabah.

**Tabel 2. Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square)**

Conventional		Sharia	
Variable	Asymp. Sig.	Variable	Asymp. Sig.
Tangible with gender	0,498	Tangible with gender	0,137
Tangible with age	0,284	Tangible with age	0,034
Tangible with latest education	0,113	Tangible with latest education	0,416
Tangible with work	0,130	Tangible with work	0,418
Tangible with long been a customer	0,945	Tangible with long been a customer	0,530

Pada bagian bank konvensional yang ada pada tabel 2 di atas terlihat nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan jenis kelamin adalah sebesar 0,498 ( $0,498 >$

$0,05$ ), nilai tersebut memiliki arti tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan jenis kelamin nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan usia adalah sebesar 0,284 ( $0,284 > 0,05$ ), nilai ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan usia nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan pendidikan terakhir adalah senilai 0,113 ( $0,113 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan pendidikan terakhir nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan pekerjaan adalah sebesar 0,130 ( $0,130 > 0,05$ ), nilai ini memiliki arti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan pekerjaan nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan lama menabung adalah senilai 0,945 ( $0,945 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan lama menabung.

Untuk bank syariah nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan jenis kelamin adalah senilai 0,137 ( $0,137 > 0,05$ ), nilai ini memiliki arti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan jenis kelamin nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan usia nasabah adalah sebesar 0,034 ( $0,034 < 0,05$ ), nilai ini memiliki arti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan usia nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan pendidikan terakhir adalah senilai 0,416 ( $0,416 > 0,05$ ), hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan pendidikan terakhir nasabah.

Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan pekerjaan adalah sebesar 0,418 ( $0,418 > 0,05$ ), nilai memiliki arti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan pekerjaan nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) tangible* dengan lama menabung adalah sebesar 0,530 ( $0,530 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *tangible* dengan lama menabung.

### Perbedaan Persepsi Nasabah Berdasarkan Latar Belakang terhadap *Empathy*

Setelah data primer berupa kuesioner yang disebarkan telah terkumpul, selanjutnya antara *empathy* dengan latar belakang responden akan dilakukan *cross tabulation*. *Cross tabulation* disini merupakan tabel silang dan perhitungan statistik chi-square, dimana bertujuan untuk melihat hubungan antara variabel *empathy* dengan latar belakang responden. Jika nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) > 0,05*, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan latar belakang responden. Jika nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) < 0,05*, maka ada hubungan yang signifikan antara variabel *empathy* dengan latar belakang responden. Berikut hasil *cross tabulation* latar belakang responden (jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama menabung) dengan *empathy*.

**Tabel 3. Cross Tabulation Empathy with the Background of the Respondents**

Conventional			Sharia		
Empathy With Gender			Empathy With Gender		
	N	Mean		N	Mean
Male	134	3,50	Male	136	3,31
Female	116	3,23	Female	114	3,67
	250	3,37		250	3,48

Empathy With Age			Empathy With Age		
< 25	12	3,44	< 25	12	3,58
25 - 35	81	3,48	25 - 35	81	3,65
36 - 45	115	3,28	36 - 45	115	3,40
> 45	42	3,36	> 45	42	3,33
	250	3,37		250	3,48
Empathy With Last Education			Empathy With Last Education		
Primary school	9	3,44	Primary school	11	3,72
High school	32	3,34	High school	40	3,72
Undergraduate	183	3,43	Undergraduate	172	3,36
Postgraduate	21	2,89	Postgraduate	20	3,70
Other	5	3,25	Other	7	4,00
	250	3,37		250	3,48
Empathy With Work			Empathy With Work		
Government	25	3,35	Government	21	3,09
Private employees	108	3,35	Private employees	98	3,56
Entrepreneur	100	3,34	Entrepreneur	114	3,49
Other	17	3,64	Other	17	3,41
	250	3,37		250	3,48
Empathy With Long Been A Customer			Empathy With Long Been A Customer		
< 1 Year	15	3,78	< 1 Year	20	3,35
1 - 5 Year	85	3,36	1 - 5 Year	85	3,45
6 - 10 Year	110	3,27	6 - 10 Year	105	3,50
> 10 Year	40	3,49	> 10 Year	40	3,52
	250	3,37		250	3,48

Dari tabel diatas, untuk bank konvensional terlihat bahwa tidak ada perbedaan nilai rata-rata jawaban yang begitu nyata antara persepsi responden terhadap *empathy* berdasarkan latar belakang yang mereka miliki, yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan lama menabung. Namun terdapat perbedaan rata-rata yang nyata antara persepsi responden terhadap *empathy* berdasarkan pendidikan terakhir. Pada bagian bank syariah, terlihat bahwa tidak ada perbedaan nilai rata-rata jawaban yang begitu nyata antara persepsi responden terhadap *empathy*, berdasarkan latar belakang yang mereka miliki, yaitu berdasarkan usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lama

menabung. Namun terdapat perbedaan rata-rata yang nyata antara persepsi responden terhadap *empathy* berdasarkan jenis kelamin. Untuk melihat hubungan antara *empathy* dengan latar belakang responden bisa dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4. Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square)**

Conventional		Sharia	
Variable	Asymp. Sig.	Variable	Asymp. Sig.
Empathy with gender	0,253	Empathy with gender	0,011
Empathy with age	0,609	Empathy with age	0,535
Empathy with latest education	0,001	Empathy with latest education	0,358
Empathy with work	0,784	Empathy with work	0,382
Empathy with long been a customer	0,871	Empathy with long been a customer	0,961

Dari tabel diatas terlihat pada bagian bank konvensional nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan jenis kelamin adalah sebesar 0,253 ( $0,253 > 0,05$ ), nilai ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan jenis kelamin nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan usia adalah senilai 0,609 ( $0,609 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan usia nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan pendidikan terakhir adalah sebesar 0,001 ( $0,001 < 0,05$ ), nilai ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan pendidikan terakhir nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan pekerjaan adalah sebesar 0,784 ( $0,784 > 0,05$ ), nilai ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan pekerjaan nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan lama

menjadi nasabah adalah sebesar 0,871 ( $0,871 > 0,05$ ), nilai ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan lama menabung.

Pada bank syariah terlihat nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan jenis kelamin adalah sebesar 0,011 ( $0,011 < 0,05$ ), hal ini berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan jenis kelamin nasabah. Kemudian nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan usia adalah sebesar 0,535 ( $0,535 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan usia nasabah. Selanjutnya nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan pendidikan terakhir adalah sebesar 0,358 ( $0,358 > 0,05$ ), nilai ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan pendidikan terakhir nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan pekerjaan adalah sebesar 0,382 ( $0,382 > 0,05$ ), berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan pekerjaan nasabah. Nilai *Asymp. Sig. (Pearson Chi-Square) empathy* dengan lama menabung adalah sebesar 0,961 ( $0,961 > 0,05$ ), hal ini berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan lama menabung.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menemukan bahwa antara tangible dengan latar belakang nasabah bank konvensional tidak memiliki hubungan yang signifikan. Berarti seluruh nasabah menyatakan fasilitas *tangible* bank konvensional sudah baik, walaupun responden berasal

dari latar belakang yang berbeda. Artinya seluruh lapisan segmen sudah merasakan pelayanan yang baik dan memuaskan dari bank konvensional, tanpa merasakan perbedaan kualitas pelayanan yang nyata. Hal yang harus dilakukan oleh pihak manajemen bank konvensional adalah mempertahankan apa yang menjadi kepercayaan nasabah ini, kemudian melakukan terobosan dengan meningkatkan dan menciptakan bentuk-bentuk pelayanan baru yang berbasis teknologi informasi yang tepat guna dan cocok dengan kebutuhan nasabah.

Pada bank syariah ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara tangible dengan usia nasabah. Hal ini disebabkan oleh, semakin tinggi usia seseorang nasabah, maka semakin tinggi standar yang dimilikinya dalam menilai sesuatu hal, termasuk juga dalam menilai fasilitas fisik yang dimiliki oleh bank. Semakin tua seorang nasabah, maka semakin tinggi harapannya untuk dilayani dengan baik, karena semakin tua maka kondisi fisiknya semakin lemah dan tinggi keinginannya untuk diperlakukan secara khusus. Perlu dilakukan perlakuan khusus atau pelayanan khusus bagi nasabah yang berusia lanjut tersebut, seperti menciptakan pelayanan khusus berupa fasilitas fisik baru yang membantu mereka disaat antrian, atau fasilitas ruang tunggu yang nyaman bagi mereka.

Penelitian pada bank konvensional menemukan adanya hubungan yang signifikan antara empathy dengan pendidikan terakhir nasabah. Dengan demikian semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka akan

semakin tinggi harapannya untuk mendapatkan perhatian dari bank. Bisa dilihat dari hasil penelitian dimana nilai rata-rata jawaban nasabah yang postgraduate adalah sebesar 2,89, sedangkan dengan pendidikan *primary school* memiliki nilai rata-rata jawaban sebesar 3,44. Maka kesimpulannya adalah semakin tinggi pendidikan seseorang, semakin tinggi standar yang dia gunakan untuk menilai sesuatu hal. Nasabah yang berpendidikan *primary school* sudah menganggap empathy dari bank sudah memenuhi harapannya. Berbeda dengan nasabah yang berpendidikan *postgraduate*, *empathy* yang diberikan oleh bank kepadanya masih belum sesuai dengan harapan. Menciptakan kualitas seluruh sumber daya manusia yang dimiliki untuk mampu berkomunikasi menggunakan bahasa yang tepat dengan kaum terdidik ini, mulai dari satpam, tukang parkir, *teller*, *customer services* dan karyawan lainnya, merupakan suatu usaha yang bisa dilakukan oleh manajemen bank dalam melayani segmen ini.

Pada bank syariah ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara *empathy* dengan jenis kelamin nasabah. Bisa dilihat dari hasil penelitian dimana nilai rata-rata jawaban nasabah pria adalah senilai 3,31, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan memiliki nilai rata-rata jawaban sebesar 3,67. Berarti nilai rata-rata jawaban perempuan lebih tinggi dibandingkan nasabah pria. Artinya nasabah yang memiliki jenis kelamin pria memiliki standar yang tinggi mengenai empathy dibandingkan perempuan. Karena nasabah pria tersebut kebanyakan adalah *entrepreneur*,

sehingga mereka mengharapkan *empathy* yang lebih baik dibandingkan perempuan, dimana standar penilaian seorang *entrepreneur* terhadap suatu hal sangat selektif. Melakukan pembedaan pelayanan terhadap segmentasi pasar berdasarkan perbedaan jenis kelamin dirasakan perlu dilakukan oleh bank syariah, hal ini bisa saja dilakukan dengan cara pembedaan berdasarkan personal/karyawan yang melayani nasabah, standar waktu pelayanan ataupun tempat diberikannya pelayanan. Sesuai dengan hasil penelitian Andespa (2016, 49-64) yang menemukan bahwa dengan demikian semakin tingginya tingkat pendidikan seorang nasabah, maka akan semakin tinggi tingkat harapannya untuk mendapatkan respon dibandingkan nasabah yang yang berpendidikan lebih rendah.

Hasil penelitian yang ditemukan setelah dilakukan *cross tabulation* dengan latar belakang responden dapat dilihat bahwa rata-rata nasabah menyatakan bahwa bank di tempatnya menabung sudah memiliki fasilitas fisik yang memadai, berarti inilah salah satu penyebab nasabah menjadi puas dan loyal kepada bank, dan hal ini bisa di buktikan dengan latar belakang nasabah yang menjadi responden, ternyata lama nasabah menabung disuatu tempat paling banyak adalah antara 6 sampai 10 tahun yaitu sebanyak 215 orang, 1 sampai 5 tahun sebanyak 170 orang, bahkan ada yang sudah menabung diatas 10 tahun yaitu 80 orang dan yang menabung di bawah 1 tahun hanya 35 orang. Jadi mayoritas responden merupakan nasabah yang sudah loyal.

Hasil penelitian cukup objektif, mengingat responden kebanyakan berada pada usia

dewasa dan dan mampu menilai secara nyata apa yang terjadi di lapangan, dimana sebaran usia responden yang paling banyak adalah 36-45 tahun adalah sebanyak 230 orang, yang berusia 25-35 tahun sebanyak 162, yang berusia diatas 45 tahun adalah sebanyak 45 orang, dan yang berusia di bawah 25 tahun adalah sebanyak 24 orang. Dengan kesimpulan mayoritas responden berada pada usia dewasa yang sudah bisa menilai secara objektif. Selain itu rata-rata responden yang mengisi kuesioner merupakan orang-orang yang sudah memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi, terlihat dari latar belakang responden sebanyak 355 orang atau 71% dari total responden memiliki latar belakang pendidikan *undergraduate*.

## KESIMPULAN

Perkembangan industri perbankan syariah yang cepat dan dinamis di Sumatera Barat, meningkatkan tingkat persaingan di industri perbankan tersebut, baik itu bank syariah maupun konvensional. Sebagai sektor yang membantu pertumbuhan ekonomi suatu negara, perbankan syariah meningkatkan pertumbuhan sektor industri manufaktur dan jasa serta meningkatkan keterampilan sumber daya manusia. Untuk itu pihak manajemen bank syariah harus memperhatikan strategi dalam melayani nasabahnya, dalam rangka menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompleks. Dimana bank syariah merupakan suatu sistem perbankan yang operasionalnya berdasarkan hukum-hukum Islam.

Dimana penelitian dengan objek pada industri perbankan di Sumatera Barat,

mengkaji masalah *tangible* (fisik), *empathy* (empati) dan latar belakang nasabah. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 500 orang (250 konsumen dari bank konvensional dan 250 konsumen bank syariah). Dan menggunakan analisis tabulasi silang (*Cross Tabulation*) dan *uji Pearson Chi-Square*, telah menemukan beberapa hal sebagai berikut: Pada bank konvensional yang beroperasi di Sumatera Barat ditemukan: (1) Antara variabel *tangible* dengan latar belakang nasabah bank konvensional tidak memiliki hubungan yang signifikan. (2) Ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *empathy* dengan pendidikan terakhir nasabah. Pada bank syariah yang beroperasi di Sumatera Barat ditemukan: (1) Ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *tangible* dengan usia nasabah. (2) Ditemukan adanya hubungan yang signifikan antara variabel *empathy* dengan jenis kelamin nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A., Perwataatmadja, Karnaen dan Muhammad Syafi'i Antonio. 1992. *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf.
- Alfin, Rita. 2013. Effect of Service Quality and Product Quality to Corporate Image, Customer's Satisfaction and Customer's Trust. *IOSR Journal of Business and Management*, 9 (6): 1-9.
- Ananth, A., Ramesh, R. and Prabakaran, B. 2011. Service Quality GAP Analysis in Private Sector Banks A Customer Perspective. *Internationally Indexed Journal*, 2 (1): 245-252.
- Andespa, Roni. 2016. Strategi Industri Perbankan di Sumatera Barat: Pemilihan Segmentasi Pasar untuk Menciptakan Pelayanan yang Memuaskan. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1 (1): 49-64.
- Angur, M. G., Natarajaan, R, and Jahera, J. S. 1999. Service Quality in The Banking Industry: An Assessment in A Developing Economy. *International Journal of Bank Marketing*, 17 (3): 116-123.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Press.
- Avkiran, K.,N. 1994. Developing an Instrument to Measure Customer Service Quality in Branch Banking. *The International Journal of Bank Marketing*, 12 (6): 10-19.
- Bank Indonesia. 2016. *Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional Provinsi Sumatera Barat Triwulan IV 2015*. Padang: Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat: Divisi Advisory dan Pengembangan Ekonomi Daerah.
- Bedi, M. 2010. An Integrated Framework for Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioural Responses in Indian Banking Industry: A Comparison of Public and Private Sector Banks. *Journal of Services Research*, 10 (1): 157-172.
- Boone, Louis E., and David L. Kurtz. 1995. *Contemporary Marketing Plus*. 8 Ed. USA: The Dryden Press.
- Ehigie, B. O. 2006. Correlates of Customer Loyalty to Their Banks: A Case Study

- in Nigeria. *International Journal of Bank Marketing*, 24 (7): 494-508.
- Harrison, L. Jean and Walker. 2001. The Measurement of Word Of Mouth Communication and an Investigation of Service Quality and Customer Commitment as Potential Antecedents. *Journal of Service Research*, 4 (1): 60-75.
- Kandampully and Suhartanto, Dwi. 2000. Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Image and Customer Satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 12 (6).
- Kasali, Rhenald. 1998. *Membidik Pasar Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. The Millenium Edition. New York: Prentice Hall.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Meidan, A. 1996. *Marketing Financial Services*. Houndmills (Basingstoke): MacMillan.
- Reza, H. M. 2011. A Model for Explanation of Customer Satisfaction Consequences in Banking Industry: Evidence from Iran. *International Business and Management*, 3 (1): 141-147.
- Ridzwan, Nuradli Shah. 2007. Islamic Banking Users Are Hungry for Service Quality. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 6 (2): 81-94.
- Sadek, D., Zainal, N., Taher, M. and Yahya, A. 2010. Service Quality Perceptions Between Cooperative and Islamic Banks of Britain. *American Journal of Economics and Business Administration*, 2 (1): 1-5.
- Schaik, D. Islamic Banking. 2001. *The Arab Bank Review*, 3 (1): 45-52.
- Siamat, Dahlan. 1995. *Manajemen Lembaga Keuangan*. Jakarta: Intermedia.
- Sudarsono, Heri. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Ekonosia.
- Supranto, J, dan Nandan Limakrisna. 2007. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary. 1996 *Services Marketing*. New York: McGraw-Hill.



# PASAR UANG DAN PASAR MODAL DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM

SRI RAMADHAN

Institut Agama Islam Negeri Imam Bonjol Padang  
E-mail: sal\_ila@yahoo.com

## *Abstract*

*The research theme is the financial and banking institutions. This article aims to look at the money market and the capital market in the perspective of Islam. The article is the result of the study of literature. Differences in the Islamic capital market with conventional capital market can be seen in the instruments and mechanisms of the transaction. Islamic stock index difference with conventional stock indexes lies in the issuer's shares of criteria that must comply with the principles of sharia. The main instruments are traded in the Islamic capital markets and capital markets are conventional stocks. Expected to Islamic capital market is really a meeting place between people who are in need of capital to investors who want to invest in productive sectors.*

**Keywords:** *Money Markets, Capital Markets, Islamic Economics*

## PENDAHULUAN

Sektor non riil atau sektor moneter secara garis besar dapat dibagi dalam dua katagori yakni pasar uang dan pasar modal. Pasar uang adalah bertemunya permintaan dan penawaran terhadap mata uang lokal dan asing atau dengan kata lain pasar yang memperdagangkan valas, sedangkan pasar modal adalah transaksi modal antara pihak penyedia modal (investor) dengan pihak yang memerlukan modal (pengusaha) dengan menggunakan instrumen saham, obligasi, reksa dana dan instrumen turunannya (derivatif instrument).

Pada masa sekarang arus uang dan modal jarang dihubungkan dengan keperluan transaksi perdagangan internasional dan kebutuhan modal untuk investasi jangka panjang. Tetapi perekonomian konvensional melihat pasar uang dan pasar modal sebagai

sarana investasi jangka pendek yang bersifat spekulatif guna mendapatkan keuntungan (gain) yang cepat dan besar (Al-Adnani, 1984).

Di tengah kemerosotan, skandal dan resiko yang menimpa pasar modal dan uang konvensional tersebut, kini dunia mulai melirik Islam sebagai alternatif. Didahului oleh pendirian bank syariah dan lembaga asuransi syariah di negeri-negeri Islam termasuk di Barat sendiri, kini upaya untuk menerapkan dan mensosialisaikan pasar modal syariah semakin gencar.

Pada 14 Maret 2003 yang lalu, pemerintah yang diwakili Menteri Keuangan, Bapepam dan MUI secara resmi meluncurkan pasar modal syariah. Sebelumnya pada tahun 2000 PT Bursa Efek Jakarta (BEJ) bekerjasama dengan PT Danareksa Investment Management (DIM) telah meluncurkan Jakarta Islamic

Index, sementara itu reksa dana syariah pertama sudah ada pada tahun 1997, serta diterbitkannya Obligasi Syariah Mudharabah Indosat pada tahun 2002. Yang lebih menarik lagi, di pusat keuangan kapitalis dunia Wall Street, Dow Jones pada Februari 1999 telah meluncurkan Dow Jones Islamic Market Indexes (DJIMI). Perkembangan tersebut disambut gembira oleh banyak pihak.

Merupakan suatu hal yang menggembirakan ketika dunia khususnya negeri-negeri Islam mulai melirik Islam sebagai sistem alternatif. Akan tetapi kita harus bersikap kritis atas konsep baru yang ditawarkan tersebut. Yakni apakah pasar modal syariah tersebut secara prinsip tidak jauh berbeda dengan pasar modal konvensional? Atau apakah konsep dan aplikasi pasar modal syariah sudah sesuai dengan syari'at Islam?

## PEMBAHASAN

### Pasar Uang dan Modal

Istilah *al sharf* yang berarti jual beli valuta asing dapat ditemukan dalam beberapa kamus. Al-Adnani mendefinisikan *al sharf* dengan tukar-menukar uang (Al-Adnani, 1984). Dalam Kamus *al Munjid fi al Lughah* (Ma'luf, 1986) disebutkan bahwa *al sharf* berarti بيع النقود بنقود (menjual uang dengan uang lainnya). Yang dalam istilah Inggris adalah *money changer* (Al-Baklabaki, 1984). An-Nabhani mendefinisikan *al sharf* dengan pemerosotan harga dengan harta lain, dalam bentuk emas dan perak, yang sejenis dengan saling menyamakan antara emas yang satu dengan emas yang lain, atau antara perak yang

satu dengan perak yang lain (atau berbeda sejenisnya) semisal emas dan perak, dengan menyamakan atau melebihkan antara jenis yang satu dengan jenis yang lain (An-Nabhani, 1996).

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa *al sharf* merupakan suatu perjanjian jual beli suatu valuta dengan valuta lainnya, transaksi jual beli mata uang yang sejenis seperti rupiah dengan rupiah, maupun yang tidak sejenis seperti rupiah dengan dolar atau sebaliknya. Dalam literatur klasik, ditemukan dalam bentuk jual beli dinar dengan dinar, dirham dengan dirham atau dinar dengan dirham. Tukar menukar seperti ini di dalam hukum Islam termasuk salah satu cara jual beli, dan dalam hukum perdata Barat disebut dengan barter.

An-Nabhani (1996) menyatakan bahwa jual beli mata uang atau pertukaran mata uang merupakan transaksi jual beli dalam bentuk finansial yang menurutnya mencakup:

1. Pembelian mata uang dengan mata uang yang serupa seperti pertukaran uang kertas dinar baru Irak dengan uang kertas dinar lama.
2. Pertukaran mata uang dengan mata uang asing seperti pertukaran dolar dengan Pound Mesir.
3. Pembelian barang dengan uang tertentu serta pembelian mata uang tersebut dengan mata uang asing seperti membeli pesawat dengan dolar, serta pertukaran dolar dengan dinar Irak dalam suatu kesepakatan.
4. Penjualan barang dengan mata uang, misalnya dengan dolar Australia serta pertukaran dolar dengan dolar Australia.

5. Penjualan promis (surat perjanjian untuk membayar sejumlah uang) dengan mata uang tertentu.
6. Penjualan saham dalam perseroan tertentu dengan mata uang tertentu.

Dewasa ini jual beli uang biasanya terjadi di bursa valuta asing (valas). Bursa valas ini diartikan dengan mekanisme, di mana orang dapat mentransfer daya beli antar negara, memperoleh atau menyediakan kredit untuk transaksi perdagangan internasional dan meminimalkan kemungkinan resiko kerugian akibat terjadinya fluktuasi kurs suatu mata uang (Siamat, 1999). Transaksi di pasar valuta asing terdiri dari dua jenis tingkatan, yaitu antar bank (*wholesale market*) dan klien (*retail market*). Transaksi individu dalam pasar antar bank biasanya berjumlah sangat besar, misalnya dalam kelipatan jutaan dolar. Sedangkan kontrak antar bank dengan nasabah biasanya dibuat dalam jumlah tertentu dan bisa dalam jumlah yang relatif kecil. Peserta yang aktif melakukan transaksi pada tingkat pasar tersebut terdiri dari empat golongan, yaitu: Dealer Valuta Asing baik bank ataupun non-bank, perusahaan dan individu (importir, investor internasional, perusahaan-perusahaan multinasional), spekulator dan arbitrase dan bank sentral.

Praktek *al sharf* hanya terjadi dalam transaksi jual beli, di mana praktek ini diperbolehkan dalam Islam berdasarkan hadits Rasulullah:

لا تبيعوا الذهب بالذهب إلا سواء بسواء  
والفضة بالفضة إلا سواء بسواء وبيعوا

الذهب بالفضة والفضة بالذهب كيف شئتم  
“Janganlah engkau menjual emas dengan emas, kecuali seimbang, dan jangan pula menjual perak dengan perak kecuali seimbang. Juallah emas dengan perak atau perak dengan emas sesuka kalian”

نهي النبي ص م عن الفضة بالفضة والذهب  
بالذهب إلا سواء بسواء وأمرنا أن نبتاع

الذهب بالفضة كيف شئنا  
“Nabi melarang menjual perak dengan perak, emas dengan emas, kecuali seimbang. Dan Nabi memerintahkan untuk menjual emas dengan perak sesuka kami, dan menjual perak dengan emas sesuka kami”

أمرنا أن نشترى الفضة بالذهب كيف شئنا  
ونشترى الذهب بالفضة كيف شئنا. فسأله

رجل فقال يدا بيد فقال هكذا سمعت  
“Kami telah diperintahkan untuk membeli perak dengan emas sesuka kami dan membeli emas dengan perak sesuka kami. Lalu seorang laki-laki bertanya, kemudian beliau menjawab: Harus tunai. Dan (perawi) berkata: demikianlah yang aku dengar”.

Dari beberapa hadits di atas dapat dipahami bahwa hadis pertama dan kedua merupakan dalil tentang diperbolehkannya *al sharf* serta tidak boleh adanya penambahan antara suatu barang yang sejenis (emas dengan emas atau perak dengan perak), karena kelebihan antara dua barang yang sejenis tersebut merupakan riba *al fadl* yang jelas-jelas dilarang oleh Islam. Sedangkan Hadits ketiga, selain bisa dijadikan dasar diperbolehkannya *al sharf*, juga mengisyaratkan bahwa kegiatan jual beli tersebut harus dalam bentuk tunai, yaitu untuk menghindari terjadinya *riba nasi'ah*.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jual beli mata uang harus dilakukan

sama-sama tunai serta tidak melebihkan antara satu barang dengan barang lain dalam mata uang yang sejenis. Begitu juga pertukaran antara dua jenis mata uang yang berbeda, hukumnya mubah. Bahkan tidak ada syarat harus sama atau saling melebihkan, namun hanya disyaratkan tunai dan barangnya sama-sama ada An Nabhani (1996).

Penciptaan mata uang adalah dalam rangka untuk diedarkan di masyarakat dan menjadi penyeimbang bagi semua harta benda dengan adil dan sebagai perantara benda-benda yang lain. Sekalipun uang memiliki nilai, tetapi yang diperlukan bukanlah bendanya. Uang mempunyai nilai yang sama terhadap semua benda, bahkan Al Gazali seperti yang dikutip Karim (2002) dalam kitabnya *Ihya' Ulumuddin* mengibaratkan uang agaikan cermin. Cermin tidak punya warna namun dapat merefleksikan semua harga. Uang bukan komoditi dan oleh karenanya tidak dapat diperjual belikan.

Uang merupakan modal serta salah satu faktor produksi yang penting, tetapi “bukan terpenting”. Manusia menduduki tempat di atas modal disusul sumber daya alam. Pandangan ini berbeda dengan pandangan sementara pelaku ekonomi modern yang memandang uang sebagai segala sesuatu, sehingga tidak jarang manusia atau sumber daya alam dianiaya atau ditelantarkan.

Modal tidak boleh disalahgunakan. Manusia harus menggunakannya dengan baik agar ia terus produktif dan tidak habis digunakan. Oleh karena itu, modal tidak boleh menghasilkan “keuntungan” dari dirinya sendiri, tetapi harus dengan usaha manusia

melalui sektor yang “riil”. Inilah salah satu sebab mengapa membungakan uang, dalam bentuk riba dan perjudian dilarang. Salah satu sebab pelarangan riba, serta pengenaan zakat sebesar 2,5 % terhadap uang adalah untuk mendorong aktivitas ekonomi, perputaran dana, serta sekaligus mengurangi spekulasi serta penimbunan.

Secara normatif hukum Islam, jual beli valuta asing yang dilakukan saat sekarang tidaklah merubah fungsi uang dalam Islam. Karena *al sharf* yang dijadikan sebagai salah satu jasa perbankan tidaklah sama dengan perdagangan uang atau memperjual-belian uang yang dalam banyak hal telah merugikan masyarakat banyak, terutama dalam kasus Indonesia.

Perbedaan antara *al sharf* dengan perdagangan uang atau jual beli uang, terletak pada hukum yang diterapkan pada *al sharf*. Walaupun *al sharf* itu merupakan salah satu variasi dari jual beli, akan tetapi tidak dihukumi dengan konsep jual beli secara umum, karena dalam konsep jual beli boleh untuk ditanggihkan. Sedangkan dalam variasi jual beli mata uang dengan mata uang lain memakai hukum khusus yang tidak terdapat dalam *bai' al muthlaq* (jual beli barang dengan uang) dan *bai' al muqayyadah* (jual beli barang dengan barang) yaitu dalam *time settlement*-nya. Artinya dalam akad *al sharf* ini harus dilakukan secara tunai (tidak boleh ditanggihkan).

Sebagaimana diketahui, bahwa jual beli itu bisa berupa *ayn* (*good* dan *service*) yang berarti barang dan jasa, atau juga berupa *dayn* (*financial obligation*). Obyek jual beli berupa *dayn* dengan

*dayn*, hukumnya adalah hukumnya tidak sah karena hal tersebut telah menjadikan *dayn* dengan *ayn*. Akan tetapi, ketika kedua bentuk *dayn* itu adalah berupa mata uang, maka ia adalah *al sharf* yang hukumnya boleh (mubah) dengan syarat kedua mata uang tersebut harus diserahkan secara langsung (tunai) sebelum para pihak berpisah. Sehingga akad *al sharf* ini bisa disebut sebagai pengecualian dari akad lain yang obyeknya berupa *dayn*.

Tujuan dari keharusan tunai dalam akad *al sharf* adalah untuk menghindari adanya garar yang terdapat dalam *riba fadl*. Garar dalam akad *sharf* ini akan lenyap karena *time of settlement*-nya dilaksanakan secara tunai. Sedangkan dalam akad yang obyeknya berupa barang, maka selain masa penyerahannya yang harus tunai, juga harus sama dalam hal kualitas dan kuantitasnya. Justeru merupakan hal yang tepat, ketika Ibnu Taimiyah mensyaratkan harus dilakukan secara simultan (*taqabud*) dalam transaksi perdagangan uang (Abdurrahman, 1963).

Sebagai salah satu variasi jual beli, *al sharf* juga tentu saja harus memenuhi persyaratan sebagaimana halnya variasi jual beli yang lain seperti *bai' al mutlak* dan *muqayyadah*. Karena, agar akad jual beli itu terbentuk dan sah, diperlukan sejumlah syarat, yaitu syarat adanya akad jual beli dan syarat sahnya jual beli. Sehingga akad jual beli itu tidak saja ada dan terbentuk, akan tetapi juga sah secara hukum. Dengan demikian hukum tentang *al sharf* yang biasa diartikan dengan jual beli valuta asing tidak diragukan lagi kebolehan dari sudut hukum Islam.

Aktivitas perdagangan valuta asing harus terbebas dari unsur *riba*, *maisir*, dan *gharar*. Dalam pelaksanaannya haruslah memperhatikan beberapa batasan. Mengacu pada hadis-hadis yang dijadikan dasar diperbolehkannya kegiatan jual beli valuta asing, maka batasan-batasan yang perlu diperhatikan dalam melakukan transaksi tersebut adalah:

1. Pertukaran tersebut harus dilakukan secara tunai (*bai' naqd*), artinya masing-masing pihak harus menerima atau menyerahkan masing-masing mata uang pada saat yang bersamaan.
2. Motif pertukaran adalah dalam rangka mendukung transaksi komersil, yaitu transaksi perdagangan barang dan jasa antar bangsa, bukan dalam rangka spekulasi.
3. Harus dihindari jual beli bersyarat. Misalnya A setuju membeli barang dari B hari ini, dengan syarat B harus membelinya kembali pada tanggal tertentu di masa mendatang. Hal ini tidak diperbolehkan karena selain untuk menghindari *riba*, juga karena jual beli bersyarat itu membuat hukum jual beli menjadi belum tuntas.
4. Transaksi berjangka harus dilakukan dengan pihak-pihak yang diyakini mampu menyediakan valuta asing yang dipertukarkan.
5. Tidak dibenarkan menjual barang yang belum dikuasai, atau dengan kata lain tidak dibenarkannya jual beli tanpa kepemilikan (*bai' inah*) (Antonio, 1999).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pertukaran uang dengan cara *qabdh*

(penerimaan barang ditempatkan) merupakan syarat sah jual beli mata uang, baik emas dengan emas atau perak dengan perak. Hanya saja disyaratkan *hulul* dan *qabadh*. Dibenarkan adanya kurang tau lebih, tapi tidak dibenarkan adanya tangguh atau bertempo. Dengan demikian, maka dibenarkan bank untuk memperdagangkan uang yang berlainan, asalkan memenuhi syarat di atas dan boleh memperjual-belikannya dengan selisih harga. Seperti suatu bank menjual 1 dolar dengan 10 real, sedangkan bank lain menjual 3 dolar dengan 11 real. Transaksi seperti ini diperbolehkan selama tidak ada unsur pemerasan dan sesuai dengan keadaan masing-masing negara, sebab pemerasan adalah haram.

Pasar modal identik dengan sebuah tempat di mana modal diperdagangkan antara pihak yang memiliki kelebihan modal (investor) dengan orang yang membutuhkan modal (*issuer*) untuk mengembangkan investasi. Dalam Undang-Undang Pasar Modal No. 8 tahun 1995, pasar modal didefinisikan sebagai “kegiatan yang bersangkutan dengan Penawaran Umum dan perdagangan Efek, Perusahaan Publik yang berkaitan dengan Efek yang diterbitkannya, serta lembaga dan profesi yang berkaitan dengan Efek”.

Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam pasar modal adalah:

1. Emiten
2. Perantara Emisi yang meliputi:
  - a. Penjamin Emisi
  - b. Akuntan Publik
  - c. Perusahaan Penilai

3. Badan Pelaksana Pasar Modal

4. Bursa Efek

5. Perantara Perdagangan Efek

Efek yang diperdagangkan dalam bursa hanya boleh ditransaksikan melalui perantara, yaitu makelar (broker) dan komisioner.

- a. Makelar adalah pihak yang melakukan pembelian dan penjualan efek untuk kepentingan orang lain dengan memperoleh imbalan.
- b. Komisioner adalah pihak yang melakukan pembelian dan penjualan efek untuk kepentingan sendiri atau orang lain dengan memperoleh imbalan.

6. Investor

Di dalam pasar modal proses perdagangan efek (saham dan obligasi) melalui tahapan pasar perdana kemudian pasar sekunder. Pasar perdana adalah penjualan perdana saham dan obligasi oleh emiten kepada para investor. Kedua pihak yang saling memerlukan ini tidak bertemu secara langsung dalam bursa, tetapi melalui pihak perantara. Dari penjualan saham dan efek di pasar perdana ini, pihak emiten memperoleh dana yang dibutuhkan untuk mengembangkan usahanya (Anoraga dan Pakarti, 2001). Sedangkan pasar sekunder adalah pasar yang terjadi sesaat atau setelah pasar perdana. Maksudnya setelah saham dan obligasi yang dibeli investor dari emiten, maka investor tersebut menjual kembali saham dan obligasi kepada investor lainnya, baik dengan tujuan mengambil untung dari kenaikan harga

(*capital gain*) maupun untuk menghindari kerugian (*capital loss*). Perdagangan di pasar sekunder inilah yang secara reguler terjadi di bursa efek setiap harinya.

### Perbedaan Pasar Modal Syariah dengan Konvensional

Ada dua hal utama dalam pasar modal syariah yaitu indeks Islam dan pasar modal syariah itu sendiri. Indeks Islam menunjukkan pergerakan harga-harga saham dari emiten yang dikategorikan sesuai syariah, sedangkan pasar modal syariah merupakan institusi pasar modal sebagaimana lazimnya yang diterapkan berdasarkan “prinsip-prinsip syariah.”

#### a. Indeks Saham Konvensional dan Indeks Saham Islam

Indeks Islam tidak hanya dapat dikeluarkan oleh pasar modal syariah saja tetapi juga oleh pasar modal konvensional. Bahkan sebelum berdirinya institusi pasar modal syariah di suatu negeri, bursa efek setempat yang tentu saja berbasis konvensional terlebih dahulu mengeluarkan indeks Islam. Di Bursa Efek Jakarta misalnya, PT Bursa Efek Jakarta (BEJ) bekerja sama dengan PT Danareksa Investment Management (DIM) meluncurkan Jakarta Islamic Index (JII) sebelum pasar modal syariah sendiri diresmikan.

Perbedaan mendasar antara indeks konvensional dengan indeks Islam adalah indeks konvensional memasukkan seluruh saham yang tercatat di bursa dengan mengabaikan aspek halal haram, yang penting saham emiten yang terdaftar (*listing*) sudah sesuai aturan yang berlaku (*legal*). Akibatnya bukanlah

suatu persoalan jika ada emiten yang menjual sahamnya di bursa bergerak di sektor usaha yang bertentangan dengan Islam atau yang memiliki sifat merusak kehidupan masyarakat. Misalnya pada awal tahun 2003 yang lalu, di Australia ada rumah bordir (pelacuran) yang masuk ke bursa efek setempat.

Pada Bursa Efek Jakarta (BEJ), menurut Karim (2002) dari 333 emiten yang tercatat 236 saham di antaranya tergolong sesuai syariah. Sedangkan sisanya 59 saham tergolong “haram” atau tidak sesuai dengan prinsip syariah, seperti saham perbankan, minuman keras dan rokok. Sisanya 34 saham tergolong *subhat* seperti saham industri perhotelan dan empat saham mudharat.

Dari uraian di atas dapat ditarik garis pemisah antara indeks Islam dan indeks konvensional. Pertama, jika indeks Islam dikeluarkan oleh suatu institusi yang bernaung dalam pasar modal konvensional, maka perhitungan indeks tersebut berdasarkan kepada saham-saham yang digolongkan memenuhi kriteria-kriteria syariah sedangkan indeks konvensional memasukkan semua saham yang terdaftar dalam bursa efek tersebut. Kedua, jika indeks Islam dikeluarkan oleh institusi pasar modal syaria’ah, maka indeks tersebut didasarkan pada seluruh saham yang terdaftar di dalam pasar modal syariah yang sebelumnya sudah diseleksi oleh pengelola.

#### b. Instrumen

Dalam pasar modal konvensional instrumen yang diperdagangkan adalah surat-surat berharga (*securities*) seperti saham,

obligasi, dan instrumen turunannya (*derivatif*) opsi, right, waran, dan reksa dana.

Saham merupakan surat tanda penyertaan atau kepemilikan seseorang atau badan terhadap perusahaan yang menerbitkan saham tersebut, sedangkan obligasi merupakan bukti pengakuan utang dari perusahaan kepada para pemegang obligasi yang bersangkutan (Anoraga dan Pakarti, 2001).

Opsi merupakan produk turunan (*derivatif*) dari efek (saham dan obligasi). Opsi sebagai produk efek yang akan memberikan hak kepada pemegangnya (pembeli) untuk membeli atau menjual sejumlah tertentu dari aset finansial tertentu, pada harga tertentu, dan dalam jangka waktu tertentu (Anoraga dan Pakarti, 2001).

Adapun right adalah efek yang memberikan hak kepada pemegang saham lama untuk membeli saham baru yang akan dikeluarkan emiten pada proporsi dan harga tertentu (Anoraga dan Pakarti, 2001).

Waran merupakan turunan dari saham biasa yang bersifat jangka panjang dan memberikan hak kepada para pemegangnya untuk membeli saham atas nama dengan harga tertentu (Anoraga dan Pakarti, 2001).

Sedangkan reksa dana (*mutual fund*) adalah perusahaan investasi yang mengelola investasi saham, obligasi, dan lain-lainnya, dengan menerbitkan surat berharga tersendiri yang ditujukan kepada para investor, sehingga para investor tersebut tidak perlu lagi melakukan investasi langsung terhadap berbagai surat berharga yang diperdagangkan di bursa efek tetapi cukup membeli surat berharga yang

diterbitkan reksa dana tersebut (Anoraga dan Pakarti, 2001).

Dalam pasar modal syariah, instrumen yang diperdagangkan adalah saham, obligasi syariah dan reksa dana syariah, sedangkan opsi, waran dan right tidak termasuk instrumen yang dibolehkan.

Adapun yang dimaksud saham dalam pasar modal syariah sama dengan saham dalam pasar modal konvensional. Hanya bedanya saham yang diperdagangkan dalam pasar modal syariah harus datang dari emiten yang memenuhi kriteria-kriteria syariah sebagaimana yang disebutkan dalam pembahasan indeks Islam.

Sementara obligasi syariah berbeda dengan obligasi konvensional. Obligasi konvensional merupakan suatu jenis produk keuangan yang tidak dibenarkan dalam Islam karena menggunakan bunga sebagai daya tariknya. Menurut Muhammad al-Amin, instrumen obligasi syariah dapat diterbitkan dengan menggunakan prinsip *mudharabah*, *musyarakah*, *ijarah*, *istisna'*, *salam*, dan *murabahah* sehingga dari prinsip ini nama obligasi syariah tergantung pada prinsip yang mana yang digunakan emiten (Al-Bashir, 2001).

Di Indonesia penerbitan obligasi syariah ini dipelapori oleh Indosat dengan menerbitkan *Obligasi Syariah Mudharabah* Indosat senilai Rp 100 milyar pada Oktober 2002 yang lalu. Obligasi ini mengalami oversubscribed dua kali lipat sehingga Indosat menambah jumlah obligasi yang ditawarkan menjadi Rp 175 milyar. Langkah Indosat ini diikuti Bank Muamalat dan Bank Syariah Mandiri (BSM) pada tahun ini.



Dalam konsep Obligasi *Syariah Mudharabah*, emiten menerbitkan surat berharga jangka panjang untuk ditawarkan kepada para investor dan berkewajiban membayar pendapatan berupa bagi hasil atau *margin fee* serta pokok utang obligasi pada waktu jatuh tempo kepada para pemegang obligasi tersebut. Dalam hal ini pihak emiten berfungsi sebagai *mudharib* sedangkan investor pemegang obligasi sebagai *shahibul mal*. Sementara emiten yang menerbitkan *obligasi syariah* harus memenuhi persyaratan seperti persyaratan emiten yang masuk dalam kriteria indeks Islam.

Instrumen ketiga yang diperdagangkan dalam pasar modal syariah adalah Reksa Dana Syariah. Reksa Dana Syariah merupakan sarana investasi campuran yang menggabungkan saham dan obligasi syariah dalam satu produk yang dikelola oleh manajer investasi. Manajer investasi menawarkan Reksa Dana Syariah kepada para investor yang berminat, sementara dana yang diperoleh dari investor tersebut dikelola oleh manajer investasi untuk ditanamkan dalam saham atau obligasi syariah yang dinilai menguntungkan.

### c. Mekanisme transaksi

Dalam konteks pasar modal syariah, menurut Alhabshi, idealnya pasar modal syariah itu tidak mengandung transaksi *ribawi*, transaksi yang meragukan (*gharar*), dan saham perusahaan yang bergerak pada bidang yang diharamkan. Pasar modal syariah harus bebas dari transaksi yang tidak beretika dan amoral, seperti manipulasi pasar, transaksi yang memanfaatkan orang dalam (*insider trading*), menjual saham yang

belum dimiliki dan membelinya belakangan (*short selling*). Sementara itu Obaidullah mengemukakan etika di pasar modal syariah, yaitu setiap orang bebas melakukan akad (*freedom contract*) selama masih sesuai syariah, bersih dari unsur riba (*freedom from al-riba*), *gharar* (*excessive uncertainty*), *al-qimar*/judi (*gambling*), *al-maysir* (*unearned income*), manipulasi dan kontrol harga (*price control and manipulation*), *darar* (*detriment*) dan tidak merugikan kepentingan publik (*unrestricted public interest*), juga harga terbentuk secara fair (*entitlement to transact at fair price*) dan terdapat informasi yang akurat, cukup dan apa adanya (*entitlement to equal, adequate, and accurate information*) (Obaidullah, 2001).

Irfan Syauqi menjelaskan perihal spekulasi ini, pertama, spekulasi hakikatnya bukanlah kegiatan investasi, kedua, spekulasi menyebabkan peningkatan pendapatan bagi sekelompok masyarakat tanpa memberikan kontribusi apapun baik yang bersifat positif maupun produktif, ketiga, spekulasi merupakan sumber penyebab krisis keuangan, dan keempat, spekulasi datang dari mental “ingin cepat kaya”.

Dalam mekanisme transaksi produk pasar modal syariah, Irfan Syauqi mengemukakan wacana bahwa transaksi pembelian dan penjualan saham tidak boleh dilakukan secara langsung. Dalam pasar modal konvensional investor dapat membeli atau menjual saham secara langsung dengan menggunakan jasa broker atau pialang. Keadaan ini memungkinkan bagi para spekulan untuk mempermainkan harga. Akibatnya perubahan harga saham

ditentukan oleh kekuatan pasar bukan karena nilai intrinsik saham itu sendiri. Menurut Irfan Syauqi hal ini dilarang dalam Islam. Untuk itu dalam proses perdagangan saham, emiten memberikan otoritas kepada agen di lantai bursa, selanjutnya agen tersebut bertugas untuk mempertemukan emiten dengan calon investor tetapi bukan untuk menjual dan membeli saham secara langsung. Kemudian saham tersebut dijual/dibeli karena sahamnya memang tersedia dan berdasarkan prinsip *first come - first served*.

Dalam perdagangan obligasi syariah, menurut Muhammad Gunawan tidak boleh diterapkan harga diskon atau harga premium yang lazim dilakukan pada obligasi konvensional. Prinsip transaksi obligasi syariah adalah al-hawalah (*transfer service* atau pengalihan piutang dengan tanggungan bagi hasil), sehingga jual beli obligasi syariah hanya boleh pada harga nominal pelunasan jatuh tempo obligasi.

Sedangkan untuk perdagangan Reksa Dana Syariah, manajer investasi menawarkan kepada pembeli Reksa Dana Syariah yang bersifat jangka pendek di pasar uang dan Reksa Dana Syariah jangka panjang di pasar saham. Misalnya Danareksa Syariah mengalokasikan 80% investasinya di saham dan 20% di pasar uang atau surat utang. Keuntungan yang diperoleh investor dalam Reksa Dana Syariah ini sangat bergantung pada bagaimana manajer investasi menginvestasikan dana yang dikelolanya.

### **Pasar Modal Syariah dari Sisi Syari'at Islam**

Untuk menilai pasar modal syariah, adalah sangat penting bagi kita menelaah

institusi (badan usaha) yang bernama perseroan terbatas (PT) karena perseroan terbataslah yang menerbitkan saham dan sebagai emiten mencatatkannya di bursa efek untuk diperdagangkan, juga saham merupakan instrumen yang paling utama diperdagangkan dalam pasar modal.

Meskipun dalam konsep pasar modal syariah disebutkan bahwa saham yang diperdagangkan harus berasal dari perusahaan yang bergerak dalam sektor yang memenuhi kriteria syariah dan terbebas dari unsur riba, serta transaksi saham dilakukan dengan menghindari berbagai praktik spekulasi, hal itu tetap tidak membedakan pasar modal syariah dengan pasar modal konvensional secara menyeluruh.

Bagaimana kegiatan bisnis dilakukan dan bagaimana bentuk perseroan adalah dua masalah yang berbeda. Sepakat bahwa suatu badan usaha harus bergerak pada sektor-sektor dan mekanisme transaksi yang dibolehkan syariat Islam. Hanya saja kita tidak sepakat dengan bentuk badan usaha berupa perseroan terbatas, apalagi permasalahan ini tidak disentuh dalam perkembangan wacana pasar modal syariah karena memang instrumen utama yang diperdagangkan di pasar modal syariah adalah saham sedangkan penerbitan saham itu sendiri merupakan metode manajemen suatu perseroan terbatas untuk memperoleh pendanaan atas kegiatan usahanya.

#### **a. Syarat perseroan (*syirkah*) dalam Islam**

Perseroan (*syirkah*) dari segi bahasa memiliki makna penggabungan dua bagian atau lebih

sehingga tidak bisa dibedakan lagi satu bagian dengan bagian yang lain. Sedangkan menurut syara', an-Nabhani mengungkapkan bahwa perseroan adalah transaksi antara dua orang atau lebih yang bersepakat untuk melakukan kerja yang bersifat finansial dengan tujuan mencari keuntungan (An-Nabhani, 2000).

Transaksi perseroan tersebut mengharuskan adanya *ijab* dan *qabul* sebagaimana yang dilakukan dalam transaksi lainnya di mana salah satu di antara mereka mengajak yang lain untuk mengadakan kerjasama dalam suatu masalah, sehingga kesepakatan tersebut belum cukup hanya dengan kesepakatan untuk melakukan perseroan saja atau memberikan modal untuk perseroan saja, tetapi harus mengandung makna bekerjasama dalam suatu urusan (An-Nabhani, 2000).

Dalam Islam perseroan yang dibolehkan dapat diklasifikasikan menjadi lima jenis, yaitu perseroan *inan*, *abdan*, *mudharabah*, *wujub*, dan *mufawadhah*.

### **b. Tanggung jawab terbatas dalam perseroan terbatas**

Sementara itu kebatilan perseroan terbatas dalam ekonomi konvensional terletak pada tanggung jawab terbatas. Jika perusahaan rugi atau bangkrut para kreditur dan pemilik hak lainnya tidak dapat menuntut para persero perusahaan sedikitpun, berapapun kewajiban perusahaan terhadap mereka. Mereka hanya bisa menuntut atas haknya sebatas aset perusahaan yang tersisa. Dengan demikian sistem perseroan ini merupakan suatu perlindungan sistematis bagi para pemilik modal dan pengelola perusahaan.

Sistem perseroan dengan tanggung jawab terbatas bertentangan dengan hukum syara' yang menuntut ditunaikannya seluruh kewajiban mereka terhadap pihak lain di dunia ini, sebagaimana hadits Nabi Muhammad SAW yang diriwayatkan oleh Imam Bukhari dari Abu Hurairah:

*"Siapa saja yang mengambil harta orang dan bermaksud untuk melunasinya, maka Allah akan menolongnya untuk melunasinya. Dan siapa saja yang mengambil harta orang dan bermaksud merusaknya, maka Allah akan merusak orang itu."*

Juga dalam hadits yang lain:

*"Sungguh hak-hak itu pasti akan ditunaikan kepada para pemiliknya pada hari kiamat nanti, hingga seekor domba betina tak bertanduk akan mendapat kesempatan membalas karena pernah ditanduk oleh domba betina bertanduk."* (HR. Imam Ahmad dari Abu Hurairah).

*"Perbuatan orang kaya menunda-nunda pembayaran utangnya adalah suatu kezhaliman."* (HR. Imam Bukhari dari Abu Hurairah).

*"...sebaik-baik orang di antara kalian, adalah yang paling baik dalam penunaian hak (pembayaran utang, dan lain-lain)."* (HR. Imam Bukhari).

### **c. Perseroan terbatas tidak memenuhi syarat perseroan dalam Islam**

Kebatilan perseroan terbatas yang lain adalah bahwa pihak-pihak yang ikut serta dalam perseroan terbatas meleburkan dirinya dengan jalan pembagian komposisi kepemilikan saham oleh para pendiri pada saat perseroan terbatas tersebut pertama kali didirikan, kemudian pihak yang datang belakangan dengan jalan membeli saham yang dijual manajemen perseroan terbatas pada saat IPO atau di pasar perdana, dan pihak yang membeli saham dari pihak lain di pasar sekunder. Dengan demikian di dalam perseroan terbatas tidak terdapat dua pihak atau lebih yang melakukan akad serta *ijab* dan *qabul* tetapi yang ada berupa pembelian

saham oleh siapa saja sebagai kehendak pribadinya yang bersifat sepihak. Artinya untuk menjadi rekanan/patner bagi seseorang dalam suatu perseroan terbatas maka cukup baginya dengan membeli saham perseroan terbatas tersebut (An-Nabhani, 2000).

Jelaslah kebatilan dalam perseroan terbatas tersebut karena tidak memenuhi adanya akad serta *ijab* dan *qabul* yang disyaratkan dalam Islam. Mereka yang ikut serta dalam perseroan terbatas hanyalah rekanan dalam modal (*syarikul mal*) saja (An-Nabhani, 2000). Masalah perseroan terbatas inilah yang terlewatkan dalam pembahasan konsep dan aplikasi pasar modal syariah.

#### **d. Perdagangan saham bertentangan dengan syara'.**

Karena perseroan terbatas merupakan suatu bentuk perseroan yang batil, maka saham yang diterbitkan perseroan terbatas dengan tujuan menambah modal dan diperdagangkan dalam pasar modal menjadi batil pula.

Adapun pembahasan pembelian saham di pasar modal syariah harus dilakukan dengan tujuan berinvestasi bukan berspekulasi – artinya seseorang atau suatu badan usaha yang membeli saham berniat melakukan investasi jangka panjang – di mana fokus keuntungan yang ingin dia peroleh hanya dari pembagian deviden dan keikutsertaannya dalam perseroan terbatas dengan hak suara yang dimilikinya, maka itupun tidak menghilangkan kebatilan dalam pasar modal syariah. Karena apa yang dia lakukan dengan membeli saham tersebut sehingga berdasarkan hukum yang berlaku di negara yang bersangkutan dia memiliki

hak milik terhadap suatu perseroan terbatas atau sebagai bagian dari orang yang turut andil dalam perseroan terbatas, namun tidak memenuhi syarat sah seseorang yang bergabung dalam suatu perseroan menurut hukum syara'.

Apalagi dalam prakteknya jual beli saham di pasar modal syari'ah sekalipun sangat sulit untuk menghindarkan dari kegiatan spekulasi, maksudnya sesuatu hal yang sulit untuk dicapai jika semua transaksi dalam pasar modal syariah didasarkan pada investasi jangka panjang. Karena perdagangan reguler yang dominan dalam pasar modal syariah bukan di pasar perdana tetapi di pasar sekunder. Di pasar sekunder inilah sangat terbuka bagi setiap pihak untuk ambil untung dengan melakukan transaksi jangka pendek dan di sinilah biasanya terjadi spekulasi.

Seandainya seluruh perdagangan saham baik di pasar *primer* maupun di pasar *sekunder* dilakukan atas dasar investasi maka kecepatan transaksi dan nilai kapitalisasi saham yang diperdagangkan akan sangat jauh berbeda dengan apa yang terjadi di pasar modal konvensional selama ini. Dengan asumsi ini maka dalam kacamata ekonomi sekarang pasar modal yang seperti itu tidak akan menarik minat banyak orang. Karena perdagangan saham terjadi dengan sangat lambat. Para investor yang ingin masuk dalam suatu perseroan harus menunggu suatu perseroan terbatas yang diminatinya menjual sahamnya di pasar perdana. Kemudian di pasar sekunder para investor harus menunggu dengan lama pihak pemegang saham suatu perseroan terbatas melepaskan sahamnya di lantai bursa.

Permasalahan muncul lagi dari emiten yang sahamnya diperdagangkan di pasar modal syariah. Meskipun pengelola pasar modal syariah sudah membersihkan emiten mana saja yang berhak masuk dalam pasar modal syariah melalui seleksi ketat. Akan tetapi ada satu yang bolong dari proses seleksi tersebut, yakni pembatasan suatu emiten tidak boleh terlibat transaksi dan utang piutang *ribawi* dalam batas-batas maksimal tertentu. Biasanya batasan aset yang mengandung riba adalah 30% dari total aset emiten. Muncul pertanyaan apakah terjamin aset suatu emiten yang mengandung unsur riba tidak lebih dari 30%.

Di sini permasalahannya bukan pada berapa persentasi unsur *ribawi*, sebab sedikit atau banyak yang namanya riba tetap haram. Dengan demikian saham yang diterbitkan dan diperdagangkan dari suatu emiten yang terlibat unsur *ribawi* menjadi haram. Sebab terjadi percampuran antara modal yang halal dengan modal yang haram, sehingga tidak bisa dipilah-pilah lagi mana modal murni dengan bunganya (An-Nabhani, 2000). Saat ini di Indonesia dan di belahan dunia lainnya, sangat sulit untuk menemukan suatu perseroan terbatas yang terbebas dari unsur-unsur *ribawi*.

## KESIMPULAN

Dari paparan dan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa perbedaan pasar modal syariah dengan pasar modal konvensional dapat dilihat pada instrumen dan mekanisme transaksinya. Sedangkan perbedaan indeks saham Islam dengan indeks saham konvensional terletak pada kriteria saham emiten yang harus

memenuhi prinsip-prinsip syariah. Penerbitan indeks saham Islam ini dapat dilakukan oleh pasar modal syariah dan pasar modal konvensional.

Hanya saja secara menyeluruh konsep pasar modal syariah dengan pasar modal konvensional tidak jauh berbeda. Karena instrumen utama yang diperdagangkan dalam pasar modal syariah dan pasar modal konvensional adalah saham. Meskipun dalam pasar modal syariah emiten yang sahamnya diperdagangkan harus bergerak pada sektor yang tidak bertentangan dengan Islam, tetapi hal tersebut tidak membedakan zat dan sifat saham dalam pasar modal konvensional.

Selanjutnya mengenai penilaian terhadap konsep pasar modal syariah itu sendiri, yakni yang berkaitan dengan saham sebagai instrumen utama di dalam pasar modal syariah, maka syara' tidak membolehkan perdagangan saham. Begitu pula menerbitkan saham dengan tujuan menambah permodalan perusahaan, membeli saham dengan tujuan investasi dan memperdagangkannya untuk mengambil keuntungan (*capital gain*) dari selisih harga (*margin*) merupakan kegiatan batil dalam Islam.

### a. Interpretasi Penelitian

1. Suatu perusahaan yang memerlukan modal harus bergerak pada sektor yang tidak bertentangan dengan Islam dan tidak terkait dengan riba.
2. Untuk melakukan investasi pada suatu perusahaan, seorang investor muslim harus memilih perusahaan-perusahaan yang bentuknya memenuhi kriteria

Islam seperti *syirkah inan*, *abdan*, *mudharabah*, *wujub* dan *mufawadhah*. Memang bentuk-bentuk syirkah Islam tersebut kurang dikenal dalam masyarakat dan peraturannya di Indonesia belum ada. Karena itu pasar modal syariah harus mengembangkan dan mensosialisasikan bentuk-bentuk syirkah Islam ke masyarakat, serta bersama masyarakat mendesak pemerintah mengeluarkan peraturan yang mengayomi syirkah Islam, bukannya merubah sebagian konsep pasar modal konvensional saja sehingga kesan yang didapat pada pasar modal syariah selama ini adalah labelisasi Islam pada lembaga perekonomian kapitalis yang telah eksis.

3. Sarana-sarana investasi yang dikembangkan dalam pasar modal syariah haruslah yang telah memenuhi kriteria Islam dan mengikuti/ disesuaikan dengan bentuk-bentuk syirkah Islam, sehingga nantinya tidak terdapat keraguan sedikitpun pada pasar modal syariah.

Dengan mengembangkan pola di atas, diharapkan pasar modal syariah benar-benar merupakan tempat pertemuan antara orang-orang yang membutuhkan modal dengan para investor yang ingin menanamkan modalnya di sektor produktif, sehingga kedua-duanya dapat melakukan kerja sama ataupun sama-sama meleburkan diri dalam suatu *syirkah* Islam dalam mengelola dan mengembangkan harta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, 1963. *Majmu' Fatawa Taqiyuddin Ibn Aimiyyah*. Riyadh: Maktabah al Riyadh.
- Anoraga, Pandji dan Piji Pakarti. 2001. *Pengantar Pasar Modal*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Antonio, Syafei. 1999. *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*. Jakarta: Tazkia Institute dan BI.
- Al-Adnani, Muhammad. 1984. *Mu'jam al Aghlat al Lugawiyah al Mu'ashirah*. Beirut: Maktabah Libanon.
- Al-Baklabaki, Munir. 1984. *Al Mawrid A Modern English-Arabic Dictionar*. Beirut: Dar al Ilmi Li al Malayin.
- An-Nabhani, Taqiyuddin. 1996. *Membangun Sistem Ekonomi Alternatif Perspektif Islam*. Surabaya: Risalah Gusti.
- An-Nabhani, Taqiyuddin. 2000. *Membangun Sistem Ekonomi Alternatif; Perspektif Islam (An-Nidlam Al-Iqtishadi Fil Islam)*. Surabaya: Risalah Gusti.
- Karim, Adiwirwan. 2002. *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*. Jakarta: The International Institute of Islamic Thought (IIIT).
- Ma'luf, Louis. 1986. *Al Munjid fi al Lugah wa al a'lam*. Beirut: Maktabah Al Syarqiyah.
- Obaidullah, Muhammad. 2001. Ethics and Efficiency in Islamic Stock Markets, *International Journal of Islamic Financial Services*, 3 (2) 3-6.

# ANALISIS ROA DAN ROE TERHADAP PROFITABILITAS BANK DI BURSA EFEK INDONESIA

NUZUL IKHWAL

Universitas Putera Batam

E-mail: nuzulikhwalpoetra@gmail.com

## Abstract

*The research theme is the financial and banking institutions. The purpose of this study was to examine the influence of return on assets and return on equity on profitability in banking companies listed in Indonesia Stock Exchange. The data used in this research is secondary data from the financial statements on ten banking company in the Indonesia Stock Exchange. A method of data analysis used in this research is the multiple regression models. The study found that simultaneous return on assets and return on equity effect on the profitability of the banking companies listed in Indonesia Stock Exchange. Similar findings were also found partial test results. This indicates that the return on assets and return on equity are variables to consider for investors before making an investment decision. Partial variable ROA significant effect on profitability because the value  $t\text{-count} > t\text{-table}$  that is equal to  $3.254 > 1.667$  with a significance value of  $0.02 < 0.05$ , ROE variables have a significant negative effect on profitability due to the value  $t\text{-count} > t\text{-table}$  amounting to  $-2.250 > 1.667$  with significant value  $0.015 < 0.05$ , and variable ROA and ROE jointly affect the profitability indicated by the value of the larger  $F\text{-count} 5.548 > 3.191$  with significance value of  $0.007$ .*

**Keywords:** Return On Assets, Return On Equity, Profitabilitas

## PENDAHULUAN

Industri keuangan dan perbankan di Indonesia pernah mengalami perkembangan yang cukup pesat sebelum terjadinya krisis ekonomi ditahun 1997. Hal tersebut bisa dilihat dengan banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang perbankan dan keuangan yang berdiri. Namun setelah terjadinya krisis ekonomi, banyak sekali bank yang dilikuidasi oleh pemerintah, dan ada yang melakukan *merger* untuk mempertahankan dirinya serta ada beberapa perusahaan yang tetap bertahan. Sektor perbankan mempunyai peranan penting dalam penggerak perekonomian di Indonesia. Kesehatan dan stabilitas perbankan dan keuangan akan sangat berpengaruh

terhadap perekonomian disuatu negara. Industri perbankan yang sehat merupakan suatu kebutuhan bagi perekonomian yang ingin tumbuh dan berkembang dengan baik.

Dengan membaiknya kondisi perekonomian Indonesia memicu bangkitnya gairah iklim usaha di Indonesia dan membuat dunia industri pada umumnya juga mengalami perkembangan. Semakin pulihnya keinginan untuk berusaha mempunyai dampak yang cukup besar bagi industri perbankan itu sendiri sebagai pihak perantara keuangan atau *financial intermediarest*. Dengan semakin maraknya lembaga keuangan yang berdiri dan berkembang saat ini, maka perlunya dilakukan penilaian atas kinerja perusahaan-perusahaan

keuangan tersebut. Kondisi perbankan di Indonesia selama lima tahun terakhir (2009-2013) merupakan periode yang penuh dengan dinamika baru bagi industri perbankan nasional. Ditengah beratnya tantangan yang dihadapi, pihak perbankan pada umumnya mampu mempertahankan kinerja yang positif. Profitabilitas, likuiditas dan solvabilitas bank stabil pada tingkat yang memadai. Namun demikian, fungsi intermediasi masih terkendala akibat perubahan kondisi perekonomian yang kurang menguntungkan.

Perusahaan dalam menjaga kelangsungan hidup jangka panjang harus menghasilkan laba. Laba perusahaan yang tinggi akan meningkatkan kesejahteraan bagi para pemilik saham. Di sisi lain, laba perusahaan yang tinggi juga akan meningkatkan pertumbuhan usaha perusahaan karena meningkatnya atau besarnya salah satu sumber modal juga tergantung pada besarnya laba yang akan dicapai perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Return On Asset terhadap profitabilitas bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia, untuk mengetahui pengaruh *Return On Equity* terhadap profitabilitas bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia, untuk mengetahui pengaruh *Return On Asset* dan *Return On Equity* terhadap profitabilitas bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perbankan mengenai *Return On Asset* dan *Return On Equity* dan sebagai bahan informasi dan referensi bagi pihak yang ingin melakukan

penelitian sejenis, dapat menambah wawasan berpikir dan mengaplikasikan konsep dan teori yang didapat kedalam dunia praktis. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi pihak manajemen dalam memberikan keputusan kedepan dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan, Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tambahan bagi pihak manajemen dalam memberikan keputusan kedepan dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan.

### Kinerja Keuangan Perusahaan

Untuk memahami pengertian kinerja keuangan, tentu dengan memahami terlebih dahulu apa itu kinerja. Istilah kinerja sering dihubungkan dengan kondisi keuangan perusahaan. Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi yang dicapai perusahaan dalam suatu periode tertentu yang mencerminkan tingkat kesehatan perusahaan tersebut (Sukhemi, 2007:23). Kinerja merupakan gambaran prestasi yang dicapai perusahaan dalam kegiatan operasionalnya baik menyangkut aspek keuangan, aspek pemasaran, aspek penghimpunan dana dan penyaluran dana, aspek teknologi, maupun aspek sumber daya manusianya (Jumingan, 2006:239).

Karena kinerja mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengalokasikan sumber dayanya maka kinerja menjadi hal penting yang harus dicapai setiap perusahaan. Lebih lanjut tentang definisi kinerja dapat dibaca dipengertian kinerja menurut para ahli. Pada tulisan ini kami akan berbagi pengertian kinerja keuangan menurut para ahli. Kinerja keuangan merupakan



gambaran kondisi keuangan perusahaan pada suatu periode tertentu menyangkut aspek penghimpunan dana maupun penyaluran dana, yang biasanya diukur dengan indikator kecukupan modal, likuiditas, dan profitabilitas (Jumingan, 2006).

Kinerja keuangan merupakan gambaran dari pencapaian keberhasilan perusahaan dapat diartikan sebagai hasil yang telah dicapai atas berbagai aktivitas yang telah dilakukan. Dapat dijelaskan bahwa kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar (Fahmi, 2012:2). Menurut Sucipto (2003), pengertian kinerja keuangan yakni penentuan ukuran-ukuran tertentu yang dapat mengukur keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam menghasilkan laba. Sementara itu menurut IAI (2007), dikemukakan bahwa kinerja keuangan adalah kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengendalikan sumberdaya yang dimilikinya. Pengertian kinerja keuangan suatu perusahaan menunjukkan kaitan yang cukup erat dengan penilaian mengenai sehat atau tidak sehatnya suatu perusahaan. Sehingga jika kinerjanya baik, maka baik pula tingkat kesehatan perusahaan tersebut. Menurut Mulyadi (2007, 2) menguraikan pengertian kinerja keuangan ialah: "Penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang ditetapkan sebelumnya." Pendapat serupa dikemukakan oleh Sawir (2005, 1) yang

menyatakan: "Kinerja keuangan merupakan kondisi yang mencerminkan keadaan keuangan suatu perusahaan berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang di tetapkan."

Dari sejumlah pengertian kinerja keuangan di atas, dapat diambil kesimpulan sederhana bahwa kinerja keuangan merupakan pencapaian prestasi perusahaan pada suatu periode yang menggambarkan kondisi kesehatan keuangan perusahaan dengan indikator kecukupan modal, likuiditas dan profitabilitas. Pengukuran kinerja keuangan suatu perusahaan tergantung pada sudut pandang yang diambil dan tujuan analisis. Karena alasan itu, pihak manajemen perusahaan sangat perlu menyesuaikan kondisi perusahaan dengan alat ukur penilaian kinerja yang akan digunakan serta tujuan pengukuran kinerja keuangan tersebut.

Ada empat tujuan dilaksanakannya pengukuran kinerja keuangan perusahaan (Munawir, 2004:31) yaitu untuk:

1. Mengetahui tingkat likuiditas, yaitu kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban keuangan yang harus segera diselesaikan pada saat ditagih.
2. Mengetahui tingkat solvabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban keuangannya apabila perusahaan tersebut dilikuidasi, kewajiban keuangan yang dimaksud mencakup keuangan jangka pendek maupun jangka panjang.
3. Mengetahui tingkat profitabilitas atau rentabilitas, yaitu kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu dengan menggunakan aktiva atau modal secara produktif.

4. Mengetahui tingkat stabilitas, yaitu kemampuan perusahaan dalam menjalankan dan mempertahankan usahanya sehingga tetap stabil. Kemampuan yang dimaksud diukur dari kemampuan perusahaan membayar pokok hutang dan beban bunga tepat pada waktunya.

Demikian empat tujuan pengukuran kinerja keuangan dan penjelasannya. Salah satu tujuan terpenting dalam pengukuran kinerja keuangan selain empat tujuan yang disebutkan di atas adalah untuk menilai apakah tujuan yang ditetapkan perusahaan telah tercapai, sehingga kepentingan investor, kreditor dan pemegang saham dapat terpenuhi.

#### ***Return On Asset (ROA)***

*Return on Asset (ROA)* adalah salah satu bentuk dari rasio profitabilitas untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dengan menggunakan total aktiva yang ada dan setelah biaya-biaya modal (biaya yang digunakan mendanai aktiva) dikeluarkan dari analisis. *Return on Asset (ROA)* adalah rasio keuntungan bersih pajak yang juga berarti suatu ukuran untuk menilai seberapa besar tingkat pengembalian dari aset yang dimiliki perusahaan (Riyanto, 1997).

*Return On Asses (ROA)* yang positif menunjukkan bahwa dari total aktiva yang dipergunakan untuk operasi perusahaan mampu memberikan laba bagi perusahaan. Sebaliknya jika *Return On Asses (ROA)* negatif menunjukkan total aktiva yang di pergunakan tidak memberikan keuntungan atau rugi. *Return On Asset (ROA)* merupakan

salah satu rasio profitabilitas yang digunakan untuk mengukur efektifitas perusahaan didalam menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan total asset yang dimilikinya. *Return On Asset (ROA)* merupakan rasio antara laba sebelum pajak terhadap *total asset* bank tersebut (Tjiptono & Fakhruddin, 2012:158). *Return On Asset (ROA)* merupakan salah satu rasio profitabilitas yang digunakan untuk mengukur efektifitas perusahaan di dalam menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan total asset yang dimilikinya. *Return On Asset (ROA)* merupakan rasio antara laba sebelum pajak terhadap *total asset* bank tersebut (Tjiptono & Fakhruddin, 2012:158). Adapun rumus *Return On Asset (ROA)* adalah sebagai berikut:

$$ROA = \frac{\text{Laba Bersih Sebelum Pajak}}{\text{Total Asset}} \times 100\%$$

Semakin tinggi rasio ini berarti perusahaan semakin efektif dalam memanfaatkan aktiva untuk menghasilkan laba bersih setelah pajak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin banyak *Return On Asset (ROA)*, berarti kinerja perusahaan semakin efektif, karena tingkat pengembalian akan semakin besar. Peningkatan daya tarik perusahaan menjadikan perusahaan tersebut semakin diminati investor, karena dapat memberikan keuntungan (*return*) yang besar bagi investor. *Return On Asset* kerap kali dipakai oleh manajemen puncak untuk mengevaluasi unit-unit bisnis didalam suatu perusahaan multidivisional. Indikator profitabilitas yang berdasarkan *Return On Asset (ROA)* mempunyai keunggulan sebagai berikut:

1. Merupakan indikator pengukuran yang komprehensif untuk melihat keadaan suatu perusahaan berdasarkan laporan keuangan yang ada.
2. Mudah dihitung, dipahami dan sangat berarti dalam nilai *absolute*.
3. Merupakan denominator yang dapat diterapkan pada setiap unit organisasi yang bertanggung jawab terhadap profitabilitas dan unit usaha.

Selain mempunyai keunggulan *Return On Asset* (ROA) juga memiliki kelemahan sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja dengan menggunakan *Return On Asset* (ROA) membuat manajer divisi memiliki kecenderungan untuk melewati *project-project* yang menurunkan divisional *Return On Asset* (ROA), meskipun sebenarnya *project-project* tersebut dapat meningkatkan tingkat keuntungan perusahaan secara keseluruhan.
2. Manajemen cenderung untuk berfokus pada tujuan jangka pendek dan bukan tujuan jangka panjang.
3. Sebuah project dalam *Return On Asset* (ROA) dapat meningkatkan tujuan jangka pendek, tetapi project tersebut mempunyai konsekuensi negatif dalam jangka panjang yang berupa pemutusan beberapa tenaga penjualan, pengurangan budget pemasaran dan penggunaan bahan baku yang relatif murah sehingga menurunkan kualitas produk dalam jangka panjang.

Faktor yang mempengaruhi *Return On Asset* (ROA) sebagai berikut:

### 1. Rasio *Likuiditas*

Rasio ini mengukur kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya, yang dihitung dengan membandingkan aktiva lancar perusahaan dengan kewajiban lancar. Rasio likuiditas ini terdiri dari:

#### a. *Current Ratio*

Mengetahui kemampuan perusahaan memenuhi kewajiban jangka pendeknya, dengan membandingkan semua aktiva *likuid* yang dimiliki perusahaan dengan kewajiban lancar.

#### b. *Acid Test*

Mengukur kemampuan perusahaan memenuhi kewajiban jangka pendek dengan menggunakan aktiva lancar yang lebih likuid yaitu tanpa memasukan unsur persediaan dibagi dengan kewajiban lancar.

### 2. Rasio Manajemen Aktiva

Rasio manajemen aktiva (*Asset Management Ratio*), mengukur seberapa efektif perusahaan pengelola aktivanya. Rasio manajemen aktiva terdiri dari:

#### a. *Inventory Turnover*

Untuk mengetahui frekuensi pergantian persediaan yang masuk ke dalam perusahaan, mulai dari bahan baki kemudian diolah dan dikeluarkan dalam bentuk produk jadi melalui penjualan dalam satu periode.

#### b. *Days Sales Outstanding*

Mengetahui jangka waktu rata-rata penagihan piutang dan menjadikan kas yang berasal dari penjualan kredit perusahaan.

c. **Fixet Asset Turnover**

Untuk mengetahui keefektifan perusahaan menggunakan seluruh aktiva tetapnya dengan membandingkan penjualan terhadap aktiva tetap bersih.

d. **Total Asset Turnover**

Untuk mengetahui keefektifan perusahaan menggunakan seluruh aktiva dengan membandingkan penjualan terhadap total aktiva.

3. **Rasio Manajemen Utang**

Rasio manajemen aktiva bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan perusahaan memenuhi kewajiban jangka panjang (utang) perusahaan yang digunakan untuk membiayai seluruh aktivitas perusahaan. Manajemen utang terdiri dari:

a. **Debts Ratio**

Mengetahui persentase dana yang disediakan oleh kreditur.

b. **Times Interest Earned (TIE)**

Untuk mengukur seberapa besar laba operasi dapat menurun sampai perusahaan tidak dapat memenuhi beban bunga tahunan.

c. **LoFixed Charge Coverage Ratio**

Hampir sama dengan *Times Interest Earned* (TIE), namun mengakui bahwa banyak aktiva perusahaan yang *direlease* dan harus melakukan pembayaran dana pelunasan.

laba bersih (*net profit*) perusahaan dengan aset bersihnya (ekuitas atau modal). Rasio ini mengukur berapa banyak keuntungan yang dihasilkan oleh Perusahaan dibandingkan dengan modal yang disetor oleh pemegang saham. Rasio ini menggunakan hubungan antara keuntungan setelah pajak dengan modal sendiri yang digunakan perusahaan, yang dianggap sebagai modal sendiri adalah saham biasa, agio saham, laba ditahan, saham *preferen*, dan cadangan-cadangan lain.

*Return On Equity* (ROE) diasumsikan sebagai ekspektasi investor atas semua dana yang ditanamkan pada perusahaan. Semakin besar profitabilitas perusahaan, maka investor akan tertarik membeli atau mencari saham tersebut karena berharap di kemudian hari akan mendapatkan pengembalian yang besar atas penyertaannya yang besar. Dan hal ini memungkinkan naiknya harga penawaran saham disaat dilakukan perdagangan yang disebabkan karena permintaan akan saham tersebut meningkat. Perolehan laba cukup tinggi atau rasio ROE berkisar antara 5% sampai 12,5% (SE BI No.6/23/DPNP tanggal 31 Mei 2004). *Return On Equity* (ROE) merupakan pengembalian atas ekuitas biasa merupakan laba bersih terhadap ekuitas biasa yang mengukur tingkat pengembalian atas investasi pemegang saham biasa (Kasmir, 2012:205). Adapun rumus untuk menghitung *Return On Equity* (ROE) adalah sebagai berikut:

$$\text{ROE} = \frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak} \times 100\%}{\text{Total Equity}}$$

Semakin tinggi Return On Equity (ROE) maka kinerja perusahaan semakin efektif.

**Return On Equity (ROE)**

*Return on Equity* (ROE) adalah rasio profitabilitas yang membandingkan antar

Rasio ini juga digunakan untuk mengukur kemampuan dari modal sendiri untuk menghasilkan keuntungan bagi seluruh pemegang saham, baik saham biasa maupun saham preferen.

*Return On Equity* (ROE) memiliki keunggulan sebagai berikut:

1. Kemampuan perusahaan menghasilkan laba (*profitability*).
2. Efisiensi perusahaan dalam mengelola asset (*asset management*).
3. Utang yang dipakai dalam melakukan usaha (*financial leverage*).

Kekurangan *Return On Equity* (ROE) sebagai berikut:

1. *Return On Equity* (ROE) tidak mempertimbangkan resiko.
2. *Return On Equity* (ROE) tidak mempertimbangkan jumlah modal yang diinvestasikan.

Tingkat *Return On Equity* (ROE) suatu perusahaan belum tentu memberikan nilai tambah yang besar pula terhadap investor, karena nilai pengembalian investasi tergantung pada besar modal yang diinvestasikan. Variabel yang mempengaruhi return on equity adalah:

#### 1. *Current ratio*

Adalah kemampuan untuk membayar hutang yang segera dipenuhi dengan aktiva lancar.

#### 2. *Debt to equity ratio*

Adalah rasio yang mencerminkan bagian dari setiap rupiah modal sendiri yang dijadikan jaminan untuk keseluruhan hutang.

#### 3. *Price earning ratio*

Adalah rasio yang menggambarkan rasio perbandingan antara harga saham terhadap *earning* perusahaan.

#### 4. *Inventory turnover*

Adalah rasio yang mengukur kemampuan dana yang tertanam dalam *inventory* berputar dalam suatu periode tertentu atau likuiditas dari inventori.

#### 5. *Total assets turnover ratio*

Adalah kemampuan dana yang tertanam dalam keseluruhan aktiva berputar dalam suatu periode tertentu atau kemampuan modal yang diinvestasikan untuk menghasilkan *revenue*.

### Profitabilitas

Tujuan akhir yang ingin dicapai suatu perusahaan adalah memperoleh laba atau keuntungan. Rasio profitabilitas merupakan rasio untuk mengukur tingkat kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan. Rasio ini juga memberikan ukuran tingkat efektivitas manajemen suatu perusahaan. Hal ini ditunjukkan oleh laba yang dihasilkan dari penjualan dan pendapatan investasi (Kasmir, 2015, 196). Rasio profitabilitas adalah merupakan rasio utama dalam seluruh laporan keuangan, karena tujuan utama perusahaan adalah hasil operasi/keuntungan. Keuntungan adalah hasil akhir dari kebijakan dan keputusan yang di ambil manajemen. Rasio keuntungan akan digunakan untuk mengukur keefektifan operasi perusahaan sehingga menghasilkan keuntungan pada perusahaan. Rasio profitabilitas sangat penting bagi semua pengguna laporan tahunan, khususnya investor

ekuitas dan kreditor. Bagi investor ekuitas, laba merupakan satu-satunya faktor penentu perubahan nilai efek/sekuritas. Pengukuran dan peramalan laba merupakan pekerjaan paling penting bagi investor ekuitas. Bagi kreditor, laba dan arus kas operasi umumnya merupakan sumber pembayaran bunga dan pokok. Profitabilitas merupakan hasil bersih dari sejumlah kebijakan dan keputusan perusahaan. Rasio profitabilitas mengukur seberapa besar kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan.

Menurut Gitman (2003, 591), profitabilitas adalah: *“Profitability is the relationship between revenues and cost generated by using the firm’s asset both current and fixed in productive activities.”* Profitabilitas merupakan faktor yang seharusnya mendapat perhatian penting karena untuk dapat melangsungkan hidupnya, suatu perusahaan harus berada dalam keadaan yang menguntungkan (*profitable*). Tanpa adanya keuntungan (*profit*), maka akan sangat sulit bagi perusahaan untuk menarik modal dari luar. Para kreditor, pemilik perusahaan, dan terutama sekali dari pihak manajemen perusahaan akan berusaha meningkatkan keuntungan karena disadari benar betapa pentingnya arti dari *profit* terhadap kelangsungan dan masa depan perusahaan. Van Horne dan Wachowicz (2005, 222) mengemukakan rasio profitabilitas terdiri atas dua jenis, yaitu rasio yang menunjukkan profitabilitas dalam kaitannya dengan penjualan dan rasio yang menunjukkan profitabilitas dalam kaitannya dengan investasi. Profitabilitas dalam hubungannya dengan penjualan terdiri

atas margin laba kotor (*Gross Profit Margin*) dan margin laba bersih (*Net Profit Margin*). Profitabilitas dalam hubungannya dengan investasi terdiri atas tingkat pengembalian atas aktiva (*Return On Total Assets*) dan tingkat pengembalian atas ekuitas (*Return On Equity*).

Penggunaan rasio profitabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan rasio atau perbandingan antara berbagai komponen di laporan keuangan, terutama laporan neraca dan laporan laba rugi. Adapun tujuan dan manfaat rasio profitabilitas sebagai berikut (Kasmir, 2015:197):

1. Untuk mengukur atau menghitung laba yang diperoleh perusahaan dalam satu periode tertentu.
2. Untuk menilai posisi laba perusahaan tahun sebelumnya dengan tahun sekarang.
3. Untuk menilai perkembangan laba dari waktu ke waktu.
4. Untuk menilai besarnya laba bersih sesudah pajak dengan modal sendiri.
5. Untuk mengukur produktivitas seluruh dana perusahaan yang digunakan baik modal pinjaman maupun modal sendiri.

Hipotesis didalam penelitian ini adalah:

- 1) Terdapat pengaruh yang signifikan dalam ROA terhadap tingkat profitabilitas bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia secara simultan.
- 2) Terdapat pengaruh yang signifikan dalam ROE terhadap tingkat profitabilitas bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.
- 3) Terdapat pengaruh yang signifikan dalam ROA dan ROE terhadap tingkat profitabilitas bank yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia.

## Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

### 1. Variabel *Independent* (Bebas)

Variabel independent atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE).

### 2. Variabel *Dependent* (Terikat)

Variabel *dependent* atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel *dependent* didalam penelitian ini adalah profitabilitas.

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya sebab akibat antar variabel yang diteliti. Didalam penelitian ini, umumnya hubungan sebab akibat tersebut sudah dapat diprediksi oleh peneliti, sehingga peneliti dapat menyatakan klasifikasi variabel penyebab, variabel antara dan variabel terikat. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014:80). Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan-perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dan harus benar-benar representatif (mewakili) akan keseluruhan populasi yang diambil. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, dengan kriteria yang digunakan sebagai bedengan kriteria yang digunakan sebagai berikut:

- a. Perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia pada periode 2009-2013.
- b. Laporan keuangan perusahaan tersedia lengkap pada tahun pengamatan tersebut.

Sampel dalam penelitian ini adalah perusahaan yang perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Teknik pengumpulan data dengan teknik dokumentasi. Metode Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis (Sugiyono, 2014:137). Metode dokumentasi merupakan metode yang bersumber pada benda-benda tertulis berupa buku-buku, majalah, dokumen, peraturan, notulen rapat, catatan-catatan yang penulis dapat dari pemikiran penulis atau catatan-catatan yang penulis dapat dari hasil interview dan juga terdapat data-data yang di dapat dari internet dalam bentuk *e-book* atau hasil download buku-buku di internet agar dapat mendukung fakta-fakta dan menjadi bahan penghubung dalam penelitian ini, data yang digunakan berupa dokumen laporan keuangan perusahaan selama 5 tahun terakhir yang

diperoleh lewat unduhan pada web *Indonesia Stock Exchange* (IDX).

Alat analisis data menggunakan perangkat lunak *Statistic Package for Social Sciences* (SPSS) versi 21. SPSS merupakan program aplikasi komputer yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan program ini adalah dapat melakukan secara cepat semua perhitungan statistik dari yang sederhana sampai yang rumit sekalipun (Wibowo, 2012:8).

#### a. Analisis Deskriptif

Ilmu statistik yang menjelaskan tentang bagaimana data akan dikumpulkan dan selanjutnya diringkas dalam unit analisis penting yang meliputi frekuensi, nilai rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), *modus* dan *range* serta variasi lain (Wibowo, 2012:1).

#### b. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. (Wibowo, 2012: 61-62).

#### c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antara variabel *independent* dalam model regresi. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas dalam model regresi dilakukan dengan menganalisis nilai *Tolerance* dan *Variance Influence Factor* (VIF).

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan yang pada model regresi.

#### e. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk tujuan yaitu mengetahui ada tidaknya korelasi antar anggota serangkaian data yang diobservasi dan dianalisis menurut ruang atau waktu, *cross section* atau *time series*. Uji ini bertujuan untuk melihat ada tidaknya korelasi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model. Dalam pengujian ini menggunakan metode *Durbin - Watson*.

Kesimpulan ada atau tidaknya autokorelasi didasarkan pada: jika nilai *Durbin-Watson* berada pada range nilai  $dU$  hingga  $(4-dU)$  maka ditarik kesimpulan bahwa model tidak terdapat autokorelasi. Nilai kritis yang digunakan adalah default SPSS = 5%. Cara yang lain adalah dengan menilai tingkat profitabilitas, jika  $> 0,05$  berarti tidak terjadi autokorelasi dan sebaliknya.

#### Uji Pengaruh

Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel *dependent* (Y). Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel *dependent* apabila nilai variabel *independent* mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* apakah setiap variabel *independent* berhubungan positif atau negatif (Wibowo, 2012:127).



### Uji t

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* (Y). Rumus t-hitung pada analisis regresi adalah:

$$t = \frac{B}{\text{Std.Error}}$$

### Uji F

Uji F atau uji simultan merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* atau variabel bebas ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* atau variabel terikat (Y). F hitung dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

### Uji Koefisien Determinasi

Uji  $R^2$  atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel *dependent* (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel *independent* yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel

*dependent*.  $R^2$  sama dengan 0 maka tidak ada sedikit pun persentase sumbangan atau pengaruh yang diberikan variabel *independent*/bebas terhadap variabel *dependent*/terikat, atau variasi variabel *independent* yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikit pun variasi variabel *dependent*, sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah sempurna atau variasi variabel *independent* yang digunakan didalam model menjelaskan 100% variasi variabel *dependent* atau variabel terikat. Rumus didalam mencari koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan dua variabel *independent* adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2 \cdot (ryx_1) \cdot (ryx_2) \cdot (rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah data baku diperoleh dan dilakukan pengolahan data dengan bantuan komputerisasi, maka berdasarkan input data dari laporan keuangan Bank Indonesia tahun 2009-2013 maka dapat dihitung dengan menggunakan rasio-rasio. Rasio yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) dan Profitabilitas. Selanjutnya apabila dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (mean) dan standar deviasi dari masing-masing variabel penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Analisis Deskriptif

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
ROA	0,090	2,860	0,83220	0,615312	0,379
ROE	1,830	23,930	8,07260	5,499676	30,246
Profitabilitas	73224	5086510	1490904,9	1332705,2	1776103242113,9
Valid N					

Sumber: Data sekunder, Olahan, 2016

Dari tabel 1 diatas menunjukkan bahwa variabel *Return On Asset* (ROA) mempunyai nilai rata-rata sebesar 0,8322, besarnya *Return On Asset* (ROA) sesuai dengan aturan BI yaitu *Return On Asset* (ROA) yang baik harus diatas 1,5%. Rata-rata *Return On Equity* (ROE) sebesar 8,07260, besarnya Rata-rata *Return On Equity* (ROE) yang baik menurut BI 5% - 12%, semakin tinggi tingkat profitabilitas, maka semakin besar tingkat pengembalian

yang akan diterima. Dari tabel diatas, hasil analisis menunjukkan nilai probabilitas memiliki nilai signifikansi 1,000. Hasil ini lebih besar dari nilai alphanya yaitu 0,05 dan masing-masing variabel bernilai 1,000, maka disampaikan model tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Sementara itu secara parsial pengaruh dari dua variabel *independent* tersebut terhadap profitabilitas ditunjukkan pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1233735,256	310405,573		3,975	0,000
	ROA	1938910,448	595875,965	0,895	3,254	0,002
	ROE	-168024,132	66667,544	-0,693	-2,520	0,015

Sumber: Data sekunder, Olahan, 2016

Melalui perhitungan dengan menggunakan SPSS dapat diketahui sebagai berikut: Dari tabel 2 Diatas dapat dilihat bahwa, variabel *Return On Asset* (ROA) ( $X_1$ ) memiliki t-hitung 3,254 > t-tabel 1,677 dan nilai signifikansi *Return On Asset* (ROA) sebesar 0,002 < 0,05 menandakan bahwa *Return On Asset* (ROA) ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima. Dari tabel 2 diatas dapat dilihat bahwa, variabel *Return On Equity* (ROE)

( $X_2$ ) memiliki t-hitung -2,520 < t-tabel 1,677 dan nilai signifikansi sebesar 0,015 < 0,05 menandakan bahwa variabel *Return On Equity* (ROE) ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap profitabilitas perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua diterima. Berdasarkan hasil output SPSS nampak bahwa pengaruh secara bersama-sama dua variabel independent pada persamaan pertama *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) terhadap profitabilitas ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	16621133025808,7	2	8310566512904,37	5,548	0,007 <sup>a</sup>
	Residual	70407925837776,9	47	1498040975271,85		
	Total	87029058863585,7	49			

Sumber: Data sekunder, Olahan, 2016

Berdasarkan tabel 3 Uji statistik F diatas output regresi menunjukkan nilai F-hitung  $5,548 > F\text{-tabel } 3,191$  dan nilai signifikansi  $0,007$  atau dibawah tingkat signifikansi  $0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas. Berdasarkan

uraian diatas, maka hipotesis ketiga diterima karena didukung data dan dengan ekspektasi penelitian. Koefisien determinasi atau  $R^2$  merupakan kemampuan prediksi dari kedua variabel *independent* (*Return On Asset* dan *Return On Equity*). Berikut hasil output SPSS koefisien determinasi ( $R^2$ ):

Tabel 4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,437 <sup>a</sup>	0,191	0,157	1223944,841597

Sumber: Data sekunder, Olahan, 2016

Berdasarkan hasil output SPSS determinasi ( $R^2$ ) sebesar  $0,191$  atau  $19,1\%$  hal ini berarti  $19,1\%$  variasi profitabilitas yang bisa dijelaskan oleh variasi dari dua variabel bebas yaitu *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE), sedangkan sisanya sebesar  $80,9\%$  dijelaskan oleh variabel lain. Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat secara jelas bahwa secara parsial semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Semua variabel *independent* berpengaruh terhadap variabel *dependent*. *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) secara bersama-sama pengaruh terhadap profitabilitas. Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Dari uji-t diketahui bahwa nilai t-hitung  $3,254 > t\text{-tabel } 1,677$  dan nilai signifikansi ROA sebesar  $0,002 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Return On Asset* (ROA) berpengaruh terhadap profitabilitas. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyono (2014) yang menyatakan bahwa *Return On Asset* (ROA) berpengaruh terhadap profitabilitas. Dari hasil analisis yang dilakukan uji-t diperoleh nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel yaitu  $3,254 > 1,667$ . Dan untuk mengetahui pengaruh ini signifikan atau tidak, dapat dilihat dari nilai signifikan yaitu  $0,002$  yang mana lebih kecil dari  $0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Return On Asset* (ROA) berpengaruh terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Dari uji-t diketahui bahwa nilai t-hitung  $-2,520 > t\text{-tabel } 1,677$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,015 < 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *Return On Equity* (ROE) berpengaruh terhadap profitabilitas. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyono (2014) yang menyatakan bahwa *Return On Equity* (ROE) berpengaruh terhadap profitabilitas. Dari hasil analisis yang dilakukan uji-t diperoleh nilai t-hitung untuk variabel *Return On Equity* (ROE)  $>$  dari nilai t-tabel yaitu  $-2,520 > 1,667$ . Dan untuk mengetahui pengaruh ini signifikan atau tidak, dapat dilihat dari nilai signifikan yaitu  $0,015$  yang mana lebih besar dari  $0,05$ . Maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Return On Equity* (ROE) berpengaruh negatif terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia.

Dari uji statistik F menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah  $0,007$  atau dibawah  $0,05$ . Sehingga variabel *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) mempunyai pengaruh signifikan terhadap profitabilitas. Berdasarkan uraian diatas maka hipotesis ketiga diterima karena adanya daya dukung data dan sesuai dengan ekspektasi penelitian. Profitabilitas dapat dipengaruhi oleh *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) dalam upaya untuk meningkatkan profitabilitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Profitabilitas yang akan dicapai oleh perusahaan pada dasarnya merupakan faktor untuk menilai kemampuan kinerja keuangan perusahaan yang baik. Dari hasil analisis yang dilakukan uji F diperoleh nilai

F-hitung untuk variabel *Return On Asset* (ROA) lebih besar dari F-tabel dan untuk variabel *Return On Equity* (ROE) lebih kecil dari F-tabel dan untuk mengetahui apakah pengaruh ini signifikan atau tidak, dapat dilihat dari nilai signifikansinya  $0,007$  yang mana lebih kecil dari  $0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa *Return On Asset* (ROA) berpengaruh terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan *Return On Equity* (ROE) tidak berpengaruh terhadap profitabilitas pada perusahaan perbankan yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyono (2014) yang menyatakan bahwa Profitabilitas dapat dipengaruhi oleh *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE).

## KESIMPULAN

Banyak perbankan yang diakuisisi oleh pemerintah serta melakukan *merger* agar bisa bertahan ditengah kondisi perekonomian Indonesia kurang baik saat krisis, namun dengan membaiknya kondisi perekonomian Indonesia saat ini memicu bangkitnya gairah iklim bagi industri perbankan. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada Bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) merupakan indikator untuk menilai kinerja keuangan perusahaan. Semakin tinggi nilai *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE), semakin tinggi pula tingkat pengembalian yang diterima.

2. Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel *Return On Asset* (ROA) memiliki t-hitung sebesar  $3,254 > t\text{-tabel } 1,677$  dan besarnya nilai signifikansi *Return On Asset* (ROA) sebesar  $0,002 < 0,05$ , variabel ROE memiliki t-hitung sebesar  $-2,250 > t\text{-tabel } 1,677$  dan nilai signifikansi ROE sebesar  $0,015 < 0,05$ , dan secara bersama-sama variabel *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Profitabilitas. Hal ini dibuktikan dari nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu  $5,548 > 3,191$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,007$ . Karena nilai signifikansi nya lebih kecil dari  $0,05$  atau  $5\%$ , maka model regresi dapat digunakan dalam memprediksi Profitabilitas atau dapat dikatakan bahwa *Return On Asset* (ROA) dan *Return On Equity* (ROE) secara bersama-sama berpengaruh terhadap profitabilitas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardison, Kym Marcel M, Antonio Martinez, and Fernando Galdi. 2012. The Effect of Leverage on Earning Management in Brazil. *Scientific and Applied Accounting*, 5 (3): 305-324.
- Bringham dan Houston. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bushee, B. 1998. The Influence of Institutional Investors on Myopic R & D Investment Behavior. *The Accounting Review*, 73 (3): 305-333.
- Creswell, John W. 2009. *Research Design Qualitative, Quantitative and Mix Methods Approaches*. California: SAGE Publications.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Darmadji, Tjiptono dan Hendy M. Fakhruddin. 2011. *Pasar Modal di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dechow, P. M. and D. J. Skinner. 2000. Earnings Management: Reconciling the Views of Accounting Academics, Practitioners, and Regulators. *Accounting Horizons*, 14 (2): 235-250.
- Fahmi, Irham. 2012. *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- Fan, J. P. H. and Wong, T. J. 2002. Corporate Ownership Structure and the Informativeness of Accounting Earnings in East Asia. *Journal of Accounting and Economics*, 33: 401-425.
- Fischer, Marily and Kenneth Rosenzweig. 1995. Attitude of Students and Accounting Practitioners Concerning the Ethical Acceptability of Earnings Management. *Journal of Business Ethics*, 14: 433-444.
- Fraenkel, J. R dan Wellen, N. E. 2008. *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill,
- Halim, Abdul. *Analisis Investasi*. Jakarta: Salemba Empat, 2005.
- Hanafi, Mamduh. *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: BPFE, 2004.

- Hartono, Jogiyanto. 2014. *Teori Portofolio dan Analisis Investasi*. Yogyakarta: BPFE, 2014.
- Healy, P. & Wahlen, J. 1999. A Review of the Earnings Management Literature and its Implications for Standard Setting. *Accounting Horizons*, 13 (4): 365-384.
- Husnan, Suad dan Enny Pudjiastuti. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN,
- Iturriaga, FJL & Hoffmann, PS. 2008. Earnings Management and Internal Mechanisms of Corporate Governance: Empirical evidence from Chilean firms. *Corporate Ownership & Control*, 3 (1): 17-29.
- Jelinek, K. The Effect of Leverage on Earnings Management. 2007. *The Journal of Business and Economics Studies*, 13 (2): 24-108.
- Jiambalvo, J., Rajagopal, S., & Venkatachalam, M. 2002. Institutional Ownership and the Extent to Which Stock Prices Reflect Future Earnings. *Contemporary Accounting Research*, 19 (1): 117-145.
- Jones, J. 1991. Earnings Management during Import Relief Investigations. *Journal of Accounting Research*, 29 (2): 193-223.
- Jumingan. 2006. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- La Porta, Lopez de Silanes & Shleifer. 1999. Corporate Ownership around the World. *Journal of Finance*, 54 (2): 471-517.
- Lennox, C. 1999. Are Large Auditors More Accurate Than Small Auditors? *Accounting and Business Research*, 29 (3): 193-228.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Noor, Juliansyah. 2013. *Analisis Data Penelitian: Ekonomi dan Manajemen*. Jakarta: Gramedia.
- Payamta dan Doddys. 2001. Analisis pengaruh Merger dan Akuisisi Terhadap Kinerja Perbankan. *Jurnal Riset Akuntansi*, 7 (3): 265-282.
- Rahmawati. 2008. Motivasi, Batasan, dan Peluang Manajemen Laba (Studi Empiris pada Industri Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 23 (4): 385-403.
- Riyanto, Bambang. 1997. *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Yogyakarta: BPEE.
- Rivai, Veithzal, Andria P. dan Idroes, Feri N. 2007. *Bank and Financial Institution Management (Conventional and Sharia System)*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rusdin. 2006. *Pasar Modal: Teori, Masalah dan Kebijakan dalam Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- S., Munawir. 2004. *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sawir, Agnes. 2005. *Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Soeratno dan Arsyad. 2008. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Sugiyono. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. 2009. *Manajemen Keuangan Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Watts, R., dan Zimmerman. 1978. Toward a Positive Theory of the Determination of Accounting Standards. *The Accounting Reviews*, 53: 112-134.
- Wibowo. 2012. *Aplikasi Praktis SPSS dalam Penelitian*. Yogyakarta: Gava Media.
- Widyaningdyah, A. U. 2001. Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Earnings Management pada Perusahaan Go Public di Indonesia. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*. 3 (2): 89-101.

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMBERIAN KOMPENSASI PADA KARYAWAN BANK

SUDARMIN MANIK

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Riau

E-mail: amin.manik@yahoo.com

## Abstract

*Research themes are banks and financial institutions. The purpose of this study was to determine the factors that affect compensation in Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri. The populations in this study are employees of bank which amounted to 32 people. Sampling was conducted using random sampling. The data analysis is done by using a reliability test, normality, F test, multiple linear regression R<sup>2</sup> test and t test. The results showed that the independent variables affect compensation, with a value of correlation R= 0.999, which indicates a very strong relationship between productivity, ability to pay, willingness to pay, employee organizations and regulatory legislation with compensation. While the adjusted R-square in the can 0.997, which means productivity, ability to pay, willingness to pay, employee organizations and regulatory laws have contributed a contribution of 99.7% of the compensation.*

**Keywords:** Compensation, Productivity, Organization, Employee

## PENDAHULUAN

Saat ini industri jasa yang bergerak di bidang perbankan dituntut untuk memberikan kepuasan yang maksimal bagi nasabahnya. Hal ini yang menjadi dasar pemikiran untuk tetap memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah dalam segala dinamika perubahan lingkungan, sehingga nasabah tidak akan berpaling ke pesaing, dimana perkembangan ekonomi dan teknologi mempengaruhi pola kehidupan nasabah, meningkatnya pendapatan, status sosial, ekonomi nasabah dan perkembangan teknologi yang mereka miliki berakibat kepada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka, perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi perubahan selera mereka terhadap produk perbankan. (Andespa, 2016:49-64). Untuk mencapai keinginan

pada industri perbankan tersebut maka kinerja atau *performance* karyawan bank merupakan sesuatu hal yang sangat dibutuhkan didalam melaksanakan tujuan yang sesuai dengan keinginan pihak manajemen dan nasabah. Salah satu contoh tujuan yang ingin dicapai oleh pihak manajemen bank adalah menciptakan pelayanan prima yang nyaman bagi nasabahnya, sehingga menghasilkan nasabah yang puas dan setia yang pada ujungnya akan meningkatkan keuntungan atau omset bagi perusahaan. *Performance* atau kinerja karyawan bank yang maksimal akan dapat diciptakan apabila karyawannya memiliki semangat kerja didalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak manajemen. Salah satu upaya pihak manajemen bank didalam meningkatkan semangat kerja karyawannya adalah dengan memberikannya



kompensasi yang layak bagi para karyawannya. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan kepuasan dan kenyamanan kerja yang nantinya akan memaksimalkan kinerja karyawan.

Kompensasi merupakan bentuk balas jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan yang berguna untuk memenuhi kebutuhan hidup karyawan yang dimilikinya. Dengan diberikannya kompensasi yang layak, maka karyawan akan dapat bekerja dengan optimal sehingga dengan kinerja atau *performance* karyawan yang baik tersebut akan mampu membantu didalam menaikkan keuntungan (*profit*) maksimal sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Dimana fenomena-fenomena

yang ada pada industri perbankan tersebut juga dialami oleh Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri. Menurut data yang ada dimana gaji atau kompensasi yang diberikan oleh Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri kepada karyawannya sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah (UMR) dan sudah disesuaikan dengan kinerja (*performance*) yang dihasilkan oleh karyawannya guna untuk meningkatkan semangat kerja karyawan didalam bekerja secara maksimal. Dari tabel dibawah ini dapat dilihat jumlah karyawan yang dimiliki Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri dari tahun 2011 sampai dengan 2015.

**Tabel 1. Jumlah Karyawan Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri**

Bagian Divisi	Tahun				
	2011	2012	2013	2014	2015
Unit Manager	1	1	1	1	1
Credit Officer	2	2	2	2	2
Account Officer Coordinator	-	-	1	1	1
Operational Officer	1	1	1	1	1
Teller	3	4	4	4	4
Account Officer	10	10	11	15	14
Account Officer Funding	-	-	1	1	1
Field Collector BE	1	1	2	2	2
Field Collector FE	2	2	2	2	2
Loan Administration	1	1	1	1	1
Pramubakti	1	1	1	1	1
Security	1	1	1	1	1
Driver	1	1	1	1	1
Jumlah	24	25	29	33	32

**Sumber: Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri, 2016**

Dari tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah karyawan yang dimiliki oleh Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri dari tahun 2011 sampai dengan 2015 mengalami peningkatan. Peningkatan jumlah karyawan ini dilakukan oleh Bank Danamon

Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri karena ingin meningkatkan *performance* atau kinerja perusahaan serta berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi para nasabahnya. Selain peningkatan jumlah karyawan, pihak manajemen Bank Danamon Simpan Pinjam

Unit Ps. Kota Duri harus bisa memotivasi karyawan yang dimilikinya agar mampu bekerja dengan optimal. Motivasi ini dilakukan untuk mendukung peningkatan semangat kerja karyawan, agar didalam bekerja sesuai yang keinginan dan arahan pihak manajemen bank. Dimana motivasi ini diharapkan nantinya

akan mampu membantu pihak manajemen didalam meningkatkan kinerja (*performance*) bank, sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Berikut ini adalah data gaji yang diterima karyawan Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri tahun 2011-2015:

**Tabel 2. Jumlah Kompensasi Gaji Pokok yang Diterima Karyawan Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps.Kota Duri (dalam Rupiah)**

Bagian Divisi	Tahun				
	2011	2012	2013	2014	2015
Unit Manager	3.000.000	3.500.000	4.000.000	4.250.000	5.000.000
Credit Officer	1.750.000	2.100.000	2.350.000	2.500.000	2.900.000
Account Officer Coordinator	-	-	2.350.000	2.600.000	3.000.000
Operational Officer	2.250.000	2.600.000	3.000.000	3.500.000	4.000.000
Teller	1.100.000	1.500.000	1.600.000	1.800.000	2.250.000
Account Officer	1.100.000	1.500.000	1.600.000	1.800.000	2.250.000
Account Officer Funding	-	-	1.600.000	1.800.000	2.250.000
Field Collector BE	1.100.000	1.500.000	1.600.000	1.800.000	2.250.000
Field Collector FE	1.100.000	1.500.000	1.600.000	1.800.000	2.250.000
Loan Administration	1.100.000	1.500.000	1.600.000	1.800.000	2.250.000
Pramubakti	500.000	500.000	700.000	800.000	1.050.000
Security	1.100.000	1.500.000	1.600.000	1.800.000	2.250.000
Driver	1.100.000	1.500.000	1.600.000	1.800.000	2.250.000

Sumber: Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri, 2016

Dari tabel 2 dapat dilihat gaji yang diterima oleh karyawan setiap tahunnya mengalami peningkatan. Hal ini dikarenakan gaji yang diterima karyawan Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri mengikuti golongan kerja karyawan dan UMK daerah Kabupaten Bengkalis. Gaji yang diterima karyawan perbulannya dapat berbeda-beda

sesuai dengan kinerja yang dilakukan oleh karyawan karena tambahan gaji yang diterima karyawan sesuai dengan insentif dan uang lembur yang diberikan oleh perusahaan. Berikut ini adalah jumlah keseluruhan insentif diberikan Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri kepada karyawan dari tahun 2011-2015:

**Tabel 3. Jumlah Keseluruhan Insentif Yang Diberikan Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri Tahun 2011-2015**

Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)	Total Insentif yang Diberikan Perusahaan (Tahun)
2011	24	216.000.000
2012	25	200.500.000
2013	29	278.500.000

2014	33	326.750.000
2015	32	285.000.000

Sumber: Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri, 2016

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat jumlah insentif yang diterima karyawan dari tahun 2011-2012 dan 2014-2015 mengalami penurunan. Hal ini dikarenakan menurunnya kinerja karyawan sehingga insentif yang diterima karyawan setiap bulannya juga ikut menurun. Insentif yang diberikan oleh Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri diberikan setiap bulannya dan masing-masing berbeda setiap orangnya sesuai dengan jabatan dan kinerja karyawannya. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu: Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pemberian kompensasi pada karyawan Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian kompensasi pada karyawan Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri.

### Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah pengelolaan manusia yang berada di dalam suatu organisasi yang ingin mencapai tujuan bersama yaitu tujuan organisasi (Cahyani, 2005). Menurut Simamora (2014, 4), manajemen manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah: "Manajemen sumber daya manusia merupakan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota organisasi kelompok karyawan." Para manajer mencapai

tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan atau dengan kata lain tidak melakukan pekerjaan itu sendiri (Handoko, 2011, 3). Menurut Mangkunegara (2011, 1) manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai: "Suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai)." Menurut Hasibuan, (2012, 10) manajemen sumber daya manusia adalah: "Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat." Cardoso (2003, 2) memberikan definisi manajemen sumber daya manusia adalah: "Mengelola sumber daya manusia yang sangat berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuannya." Sedangkan Manullang (2009, 198) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah: "Seni dan ilmu pengadaan, pengembangan dan pemanfaatan sumber daya manusia sehingga tujuan organisasi direalisasi secara daya guna dan adanya kegairahan kerja dari semua tenaga kerja."

### Pengertian Kompensasi

Pengertian kompensasi menurut Umar (2007, 16) adalah: "Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima pegawai (karyawan) berupa gaji, upah, insentif, bonus, premi, pengobatan, asuransi dan lain-lain yang sejenis yang dibayar langsung

oleh perusahaan.”Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan (Hasibuan, 2012:118). Kompensasi adalah kontra prestasi terhadap penggunaan tenaga atau jasa yang telah diberikan oleh tenaga kerja (Wibowo, 2007:461). Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka (Handoko, 2011:155). Menurut Kadarisman (2014, 1) kompensasi adalah Apa yang seorang karyawan/pegawai/pekerja terima sebagai balasan dari pekerjaan yang diberikannya. Menurut Sedarmayanti (2011, 239) kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan (pegawai) sebagai balas jasa kerja mereka. Menurut Handoko dalam Sutrisno (2015, 183) kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja dan pengabdian mereka (Soekidjo Notoatmodjo, 2009:142). Menurut Sadili Samsudin (2010, 187) kompensasi merupakan pemberian balas jasa baik secara langsung berupa uang (*financial*) maupun tidak langsung berupa penghargaan (*non financial*).

### Kriteria Pemberian Kompensasi

Ada beberapa kriteria yang perlu diperhatikan dalam penentuan kebijakan pemberian kompensasi antara lain (Notoatmodjo, 2009:147-148):

1. Biaya hidup, Kriteria biaya hidup untuk pemberian kompensasi ini dasarnya

adalah terjadi inflasi di masyarakat, artinya meskipun inflasi yang berarti biaya hidup naik maka kompensasi pun harus juga mengikutinya.

2. Produktivitas, Meningkatkan produktivitas karyawan sudah barang tentu akan berpengaruh terhadap meningkatnya penghasilan dan organisasi yang bersangkutan.
3. Skala Upah Yang Umum Berlaku, Secara umum organisasi yang bersangkutan dapat mengacu kepada organisasi yang sederajat sebagai criteria pemberian kompensasi bagi karyawan.
4. Kemampuan Membayar, Semua organisasi selalu memperhitungkan besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk membayar upah atau kompensasi karyawan.
5. Motivasi Kepada Karyawan, Organisasi yang baik akan selalu menarik calon karyawan untuk bekerja di dalamnya, serta mempertahankan karyawannya untuk betah bekerja di dalamnya.

### Jenis-Jenis Kompensasi

Menurut Hasibuan (2012, 118) kompensasi dibedakan menjadi dua yaitu :

#### 1. Kompensasi Langsung

##### a. Gaji

Balas jasa yang dibayar secara periodik kepada karyawan tetap serta mempunyai jaminan yang pasti.

##### b. Upah

Balas jasa yang dibayarkan kepada pekerja harian dengan berpedoman atas perjanjian yang disepakati membayarnya.

**c. Upah insentif**

Tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar.

**2. Kompensasi Tidak Langsung**

**a. *Benefit dan service***

Kompensasi tambahan (*financial* atau nonfinansial) yang diberikan berdasarkan kebijaksanaan perusahaan terhadap semua karyawan dalam usaha untuk meningkatkan kesejahteraan mereka. Seperti tunjangan hari raya, uang pensiun, pakaian dinas, kafetaria, mushala, olahraga dan darmawisata.

**Tujuan Pemberian Kompensasi**

Tujuan pemberian kompensasi (balas jasa) (Hasibuan, 2012:121-122) antara lain:

**1. Ikatan kerja sama.**

Dengan pemberian kompensasi terjalinlah kerja sama formal antara majikan dengan karyawan.

**2. Kepuasan kerja.**

Dengan balas jasa, karyawan akan dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan fisik, sosial dan egoistiknya sehingga memperoleh kepuasan kerja dan jabatannya.

**3. Pengadaan efektif.**

Jika kompensasi ditetapkan cukup besar, pengadaan karyawan yang qualified untuk perusahaan akan lebih mudah.

**4. Motivasi.**

Jika balas jasa yang diberikan cukup besar, manajer akan mudah memotivasi bawahannya.

**5. Stabilitas karyawan.**

Dengan program kompensasi atas prinsip adil dan layak serta eksternal konsistensi yang kompentatif maka stabilitas karyawan lebih terjamin karena turn-over relatif kecil.

**6. Disiplin.**

Dengan pemberian balas jasa yang cukup besar maka disiplin karyawan semakin baik.

**7. Pengaruh serikat buruh.**

Dengan program kompensasi yang baik pengaruh serikat buruh dapat dihindarkan dan karyawan akan berkonsentrasi pada pekerjaannya.

**8. Pengaruh pemerintah.**

Jika kompensasi sesuai dengan undang-undang perburuhan yang berlaku maka intervensi pemerintahan dapat dihindarkan.

**Indikator Kompensasi**

Menurut Umar (2007:17), indikator-indikator kompensasi adalah sebagai berikut :

**a. Gaji**

Imbalan yang diberikan oleh pemberi kerja kepada pegawai (karyawan), yang penerimaannya bersifat rutin dan tetap setiap bulan walaupun tidak masuk kerja maka gaji akan tetap diterima secara penuh.

**b. Insentif**

Penghargaan atau ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para pekerja agar produktivitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu.

**c. Bonus**

Pembayaran sekaligus yang diberikan karena memenuhi sasaran kinerja.

**d. Upah**

Pembayaran yang diberikan kepada karyawan dengan lamanya jam kerja.

**e. Premi**

Sesuatu yang diberikan sebagai hadiah atau derma/sesuatu yang dibayarkan ekstra sebagai pendorong atau perancang atau sesuatu pembayaran tambahan diatas pembayaran normal.

**f. Pengobatan**

Pemberian jasa dalam penanggulangan resiko yang dikaitkan dengan kesehatan karyawan.

**g. Asuransi**

Penanggulangan resiko atas kerugian, kehilangan manfaat dan tanggung jawab hokum kepada pihak ketiga yang timbul dari peristiwa yang tidak pasti.

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemberian Kompensasi**

Faktor-faktor ini merupakan tantangan setiap perusahaan untuk menentukan kebijaksanaan kompensasi untuk karyawan. Faktor-faktor tersebut antara lain sebagai berikut (Notoatmodjo, 2009:144-145):

**a. Produktivitas**

Perusahaan apa pun berkeinginan untuk memperoleh keuntungan. Keuntungan ini dapat berupa material, maupun keuntungan non material. Untuk itu perusahaan harus mempertimbangkan produktivitas karyawannya dalam kontribusinya terhadap keuntungan perusahaan.

**b. Kemampuan Untuk Membayar**

Pemberian kompensasi akan tergantung kepada kemampuan perusahaan itu untuk membayar (*ability to pay*).

**c. Kesiediaan Untuk Membayar**

Kesediaan untuk membayar akan (*willingness to pay*) akan berpengaruh terhadap kebijaksanaan pemberian kompensasi kepada karyawannya.

**d. Permintaan Tenaga Kerja**

Banyak sedikitnya tenaga kerja di pasaran kerja akan mempegaruhi sistem pemberian kompensasi.

**e. Organisasi Karyawan**

Dengan adanya organisasi-organisasi karyawan akan mempengaruhi kebijakan pemberian kompensasi.

**f. Berbagai Peraturan dan Perundang-Undangan**

Dengan semakin baik sistem pemerintahan, maka makin baik pula sistem perundang-undangan termasuk di bidang perburuhan (karyawan) atau ketenagakerjaan.

**METODOLOGI PENELITIAN**

Objek penelitian ini adalah dilakukan pada Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri yang terletak di JL.Sudirman No. 85C Duri-Riau. Adapun jenis data yang dapat penulis kumpulkan dalam penulisan adalah:

**Data Primer**

Data Primer yaitu data yang langsung diperoleh dan objek penelitian melalui wawancara dan kuisisioner dengan pimpinan dan karyawan pada Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri.

## Data Skunder

Data skunder yaitu data yang penulis peroleh dan sumber data yang ada kaitannya dengan penelitian ini berupa data yang sudah tersedia seperti data jumlah karyawan, struktur organisasi dan aktifitas perusahaan serta data lainnya yang mendukung analisis dalam penelitian ini.

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan cara pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang disebarkan kepada seluruh karyawan pada Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri. Untuk mengetahui pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan, digunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomenal sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan. Jawaban setiap item yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dan sangat positif sampai sangat negatif. (Sugiyono, 2010:107)

### 2. Wawancara

Wawancara adalah mengadakan wawancara langsung pada pimpinan dan karyawan Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri tentang berbagai informasi/data, untuk bahan analisis yang diperlukan dalam penulisan. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.

Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. (Arikunto, 2010:173) Penelitian ini dilakukan kepada seluruh karyawan yang ada pada Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri yang berjumlah 32 orang. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jika kita hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel (Arikunto, 2010:174). Sedangkan teknik pengambilan sampel ditentukan secara sensus yaitu mengambil seluruh populasi yang digunakan sebagai sampel karena jumlah populasi kecil dari 100 (Arikunto, 2010:174). Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang ada pada Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri yang berjumlah 32 orang.

## Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang dalam kuisisioner.

## Uji Instrument

Untuk menunjukkan sejauh mana instrument penelitian dapat dipercaya dan dilakukan dengan dua pengamatan yaitu pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mengukur indikator dalam kuisisioner telah memenuhi persyaratan secara statistik atau tidak.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dan satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah diatas 0,6 (kuat), di atas 0,8 (sangat kuat) (Sugiyono, 2010:214).

### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval ataupun rasio. Menurut Kriswanto (2008) dalam Masngudi (2012:123), uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Pengambilan keputusan deteksi normalitas dibagi menjadi dua, yaitu: (Ocktavia, 2007 dalam Masngudi, 2012:123)

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

### Regresi Linier Berganda

Rumus Regresi Linier Berganda menurut Sugiyono (2012:261):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \varepsilon$$

### Dimana :

- Y = Kompensasi
- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta$  = Koefisien regresi
- $X_1$  = Produktivitas
- $X_2$  = Kemampuan untuk membayar
- $X_3$  = Kesiediaan untuk membayar
- $X_4$  = Permintaan Tenaga Kerja
- $X_5$  = Organisasi Karyawan
- $X_6$  = Peraturan dan Undang-undang
- $\varepsilon$  = Standar Error

### Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Menurut Dwi Priyatno (2008:81) untuk mencari F hitung dengan rumus sebagai berikut :

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

### Keterangan:

- $R^2$  = Koefisien determinasi
- n = Jumlah data
- k = Jumlah variabel independen

### Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi dalam regresi linear sederhana yang digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model dan mampu menjelaskan variasi variabel dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$



sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Digunakan untuk mengetahui pengaruh dan masing-masing variabel, baik variabel bebas terhadap variabel terikat yang signifikan secara statistik. Langkah-langkah pengujian uji t sebagai berikut (Priyatno, 2008:57-58):

#### 1. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada hubungan secara signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

$H_a$  : Ada hubungan secara signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

#### 2. Menentukan tingkat signifikan

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$  (uji dilakukan 2 sisi karena untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang signifikan,

jika 1 sisi digunakan untuk mengetahui hubungan lebih kecil atau lebih besar).

#### 3. Menentukan t hitung

#### 4. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) =  $n-k-1$  (df =  $32-1-1 = 30$  yaitu sebesar 2,042)

#### 5. Kriteria Pengujian

$H_0$  diterima jika  $-T \text{ Tabel} < T \text{ hitung} < T \text{ table}$

$H_0$  ditolak jika  $-T \text{ Hitung} < T \text{ Tabel}$  atau  $T \text{ Hitung} > T \text{ Tabel}$

Berdasarkan probabilitas :

$H_0$  diterima jika  $P \text{ value} > 0,05$

$H_0$  ditolak jika  $P \text{ value} < 0,05$

#### 6. Membandingkan t hitung dengan t tabel dan probabilitas.

## HASIL

Setelah data kuesioner terkumpul, maka dilakukan pengolahan data dengan bantuan komputer. Dan didapatkanlah output komputer sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Kesimpulan
Produktivitas ( $X_1$ )	0,831	Reliabel
Kemampuan Untuk Membayar ( $X_2$ )	0,717	Reliabel
Kesediaan untuk Membayar ( $X_3$ )	0,806	Reliabel
Permintaan Tenaga Kerja ( $X_4$ )	0,839	Reliabel
Organisasi Karyawan ( $X_5$ )	0,820	Reliabel
Peraturan & Undang-Undang ( $X_6$ )	0,833	Reliabel
Kompensasi ( $Y$ )	0,833	Reliabel

Sumber : Data primer, Olahan SPSS

Dari tabel di atas didapat nilai *Cronbach's alpha standardized* lebih besar dari 0,70.

Dimana indikator kuesioner dikatakan reliabel (handal) jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar

dari 0,70. Setelah dilakukan uji reliabilitas diketahui nilai *Cronbach's Alpha* yang telah di standardized lebih besar dari 0,70 sehingga item pertanyaan variable-variabel pada tabel 2 dikatakan *reliable* (handal) dengan kesimpulan item-item pertanyaan tersebut dapat dipakai

pada penelitian. Data ordinal yang telah diubah menjadi data interval kemudian dijumlahkan untuk tiap-tiap responden pada variabel-variabel penelitian, dalam perhitungannya digunakan bantuan aplikasi IBM SPSS 19.

Tabel 5. Model summary variabel X terhadap Y

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,999 <sup>a</sup>	0,998	0,997	0,221	1,738
a. Predictors: (Constant), Total Peraturan dan Undang-undang, Total Permintaan Tenaga Kerja, Total Organisasi Karyawan, Total Produktivitas, Total Kemampuan Membayar, Total Kesiediaan Membayar					
b. Dependent Variable: Total Kompensasi					

Berdasarkan hasil uji determinasi ( $R^2$ ) yang ada pada tabel 5 diatas, maka dapat dilihat nilai determinasi  $R^2$  antar variabel penelitian adalah sebesar 0,998 atau jika dipersentasekan akan menjadi 99,8%, angka ini memiliki arti bahwa variasi variabel *dependent* (Y) bisa dijelaskan oleh variabel *independent* (X) adalah sebesar 99,8%, sedangkan sisanya sebesar 0,2% dijelaskan oleh variabel lain yang ada diluar penelitian. Nilai R sebesar 0,999 menunjukkan bahwa antar variabel *independent* (X) dengan *dependent* (Y) memiliki hubungan sebesar 99,9%,

artinya antar variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y) memiliki hubungan sebesar 99,9%, atau bisa dikatakan memiliki hubungan yang sangat kuat. Bisa dijelaskan dengan bahasa lain bahwa hasil pengujian menemukan adanya hubungan yang sangat kuat antar variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). Hal ini terjadi karena produktivitas, kemampuan untuk membayar, kesiediaan untuk membayar, permintaan tenaga kerja, dan organisasi karyawan (X) dominan mempengaruhi kompensasi (Y).

Tabel 6. Output SPSS Anova/Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	532,498	6	88,750	1,818E3	0,000 <sup>a</sup>
	Residual	1,221	25	0,049		
	Total	533,719	31			
a. Predictors: (Constant), Total Peraturan dan Undang-undang, Total Permintaan Tenaga Kerja, Total Organisasi Karyawan, Total Produktivitas, Total Kemampuan Membayar, Total Kesiediaan Membayar						
b. Dependent Variable: Total Kompensasi						

Hasil uji F (simultan) yang ada pada tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 0,000 atau lebih kecil dari

5% ( $< 0,05$ ), itu berarti secara simultan (bersama-sama) variabel X berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y. Secara jelas bahwa produktivitas, kemampuan untuk

membayar, kesediaan untuk membayar, permintaan tenaga kerja, dan organisasi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kompensasi. Dalam arti lain produktivitas, kemampuan untuk membayar, kesediaan

untuk membayar, permintaan tenaga kerja, dan organisasi karyawan merupakan hal yang dominan dalam mempengaruhi kompensasi yang diterima oleh karyawan.

**Tabel 7. Output SPSS Coefisien**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,448	0,360		-4,025	0,000
	Total Produktivitas	0,367	0,064	0,209	5,767	0,000
	Total Kemampuan Membayar	0,491	0,095	0,260	5,163	0,000
	Total Kesiediaan Membayar	0,472	0,102	0,272	4,624	0,000
	Total Permintaan Tenaga Kerja	0,396	0,049	0,245	8,104	0,000
	Total Organisasi Karyawan	0,372	0,072	0,222	5,151	0,000
	Total Peraturan dan Undang-undang	-0,269	0,102	-0,162	-2,650	0,014

a. Dependent Variable: Total Kompensasi

Dari tabel 6 dapat dilihat bahwa hasil pengolahan spss didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = -1,448 + 0,367X_1 + 0,491X_2 + 0,472X_3 + 0,396X_4 + 0,372X_5 - 0,269X_6$$

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar -1,448 berarti jika keempat variabel X dianggap 0 atau diabaikan, maka kepuasan pasien bernilai -1,448 satuan.
- Koefisien produktivitas 0,367 berarti jika produktivitas dinaikkan sebesar 1 satuan dan kemampuan membayar, kesediaan membayar, permintaan tenaga kerja, organisasi karyawan dan peraturan undang-undang diabaikan, maka kompensasi akan mengalami kenaikan sebesar 0,367 satuan
- Koefisien kemampuan membayar 0,491 berarti jika kemampuan membayar dinaikkan 1

satuan dan produktivitas, kesediaan membayar, permintaan tenaga kerja, organisasi karyawan dan peraturan undang-undang diabaikan, maka kepuasan konsumen akan mengalami kenaikan sebesar 0,491 satuan

- Koefisien kesediaan membayar 0,472 berarti jika kesediaan membayar dinaikkan 1 satuan, dan produktivitas, kemampuan membayar, permintaan tenaga kerja, organisasi karyawan dan peraturan undang-undang diabaikan, maka kepuasan pasien mengalami kenaikan sebesar 0,472 satuan
- Koefisien permintaan tenaga kerja 0,396 berarti jika permintaan tenaga kerja dinaikkan 1 satuan dan produktivitas, kemampuan membayar, kesediaan membayar, organisasi karyawan dan peraturan undang-undang diabaikan, maka kepuasan pasien mengalami kenaikan sebesar 0,396 satuan.

- f. Koefisien organisasi karyawan 0,372 berarti jika organisasi karyawan dinaikkan 1 satuan dan produktivitas, kemampuan membayar, kesediaan membayar, permintaan tenaga kerja dan peraturan undang-undang diabaikan, maka kepuasan pasien mengalami kenaikan sebesar 0,396 satuan.
- g. Koefisien peraturan undang-undang -0,269 berarti jika peraturan undang-undang dinaikkan 1 satuan dan produktivitas, kemampuan membayar, kesediaan membayar, permintaan tenaga kerja dan organisasi karyawan diabaikan, maka kepuasan pasien mengalami penurunan sebesar 0,269 satuan.

Berikutnya dari hasil uji t dapat dilihat bahwa tingkat signifikansi produktivitas, kemampuan membayar, kesediaan membayar, permintaan tenaga kerja dan organisasi karyawan 0,000 Sedangkan peraturan undang-undang memiliki tingkat signifikansi 0,014 lebih kecil dari  $\alpha$  %5 (0,05), berarti produktivitas, kemampuan membayar, kesediaan membayar, permintaan tenaga kerja dan organisasi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kompensasi pada Bank Danamon Simpan Pinjam Ps. Kota Duri.

## PEMBAHASAN

Dimana hasil penelitian adalah produktivitas, kemampuan untuk membayar, kesediaan untuk membayar, permintaan tenaga kerja, dan organisasi karyawan dominan mempengaruhi kompensasi. Kemudian produktivitas, kemampuan membayar, kesediaan membayar, permintaan tenaga kerja

dan organisasi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kompensasi pada Bank Danamon Simpan Pinjam Ps. Kota Duri. Penelitian-penelitian terdahulu yang menyangkut dengan hasil penelitian adalah sebagai berikut: Samputri, Sri Rahayu Indah, Haerani, Erlina Pakki, Andi Sugeng Sapta Aji. 2015. Dengan judul penelitian "Analisis System Pemberian Kompensasi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pada Bank BRI (Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Makassar)". Hasil penelitiannya adalah: Pemberian kompensasi karyawan dilakukan dengan mekanisme sistem pembayaran payroll yang besaran jumlahnya ditentukan berdasarkan 3 (tiga) hal utama yakni grad/jabatan, masa kerja dan jenjang pendidikan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi besaran kompensasi khususnya gaji yang diberikan yakni berdasarkan laba perusahaan, serikat pekerja, pemerintah, kontribusi jabatan, pengalaman kerja, keahlian, kinerja atau prestasi.

Penelitian Vidyatmoko, Dyan., Sanim, Bunasor., Siregar, Hermanto., Didu, M. Said. 2009. Dengan judul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompensasi Eksekutif dan Hubungannya dengan Kinerja Perusahaan: Kasus BUMN Perkebunan." Hasil penelitiannya adalah: Kemampuan membayar kompensasi mempunyai hubungan yang positif dan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja keuangan, kinerja pelanggan, dan kinerja pertumbuhan dan pembelajaran.

Ardiyanto, Dwi Fajar., Mohammad Saleh., Diana Sulianti K. Tobing. 2014. Dengan judul "Analisis Komunikasi, Kompensasi Finansial

dan Non Finansial yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Intervening di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Purna Bakti Wilayah Jember.” Penelitian ini menunjukkan bahwa kompensasi finansial mempunyai efek total terbesar terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa variabel Kompensasi Finansial berpengaruh kuat terhadap Kinerja Karyawan yaitu sebesar 0,436. Hasil penelitian membuktikan bahwa pengaruh kompensasi finansial terhadap kinerja karyawan memiliki nilai yang tinggi. Oleh karena itu hendaknya BTPN Purna Bakti Wilayah Jember selalu memperhatikan kompensasi finansial karyawan berupa gaji, insentif maupun bonus yang diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian membuktikan bahwa pengaruh kompensasi finansial terhadap Kinerja Karyawan memiliki nilai pengaruh yang paling kuat. Hal ini bisa dijadikan acuan sebagai program berkelanjutan bagi BTPN Purna Bakti Wilayah Jember untuk mempertahankan kinerja karyawan disetiap karyawan.

Hal yang bisa dilakukan oleh manajemen Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Ps. Kota Duri setelah melihat hasil penelitian adalah pihak manajemen bank bisa memacu produktivitas kerja karyawan pada Bank Danamon Simpan Pinjam Ps. Kota Duri dengan meningkatkan kompensasi atau balas jasa yang didapatkan oleh karyawan, karena penelitian melihat adanya pengaruh besar antara balas jasa yang diberikan dengan produktivitas dan kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

## KESIMPULAN

*Performance* karyawan bank yang optimal akan dapat diciptakan apabila karyawannya memiliki semangat kerja didalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak manajemen. Salah satu upaya pihak manajemen bank didalam meningkatkan semangat kerja karyawannya adalah dengan memberikannya kompensasi yang layak bagi para karyawannya. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Dari uji koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai Adjusted R square sebesar 0,999, hal ini berarti variabel X secara simultan memberikan sumbangan pengaruh terhadap kompensasi sebesar 99,9% dan sisanya 0.1% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- b. Dari hasil Uji F didapat tingkat signifikansi variabel X sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  5% (0,05), itu berarti secara simultan variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.
- c. Dari Uji t didapat bahwa tingkat signifikansi produktivitas, kemampuan membayar, kesediaan membayar, permintaan tenaga kerja dan organisasi karyawan 0,000 Sedangkan peraturan undang-undang memiliki tingkat signifikansi 0,014 lebih kecil dari  $\alpha$  %5 (0,05), berarti produktivitas, kemampuan membayar, kesediaan membayar, permintaan tenaga kerja dan organisasi karyawan berpengaruh signifikan terhadap kompensasi pada Bank Danamon Simpan Pinjam Ps. Kota Duri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andespa, Roni. 2016. Strategi Industri Perbankan di Sumatera Barat: Pemilihan Segmentasi Pasar untuk Menciptakan Pelayanan yang Memuaskan. *Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1 (1): 49-64.
- Ardiyanto, Dwi Fajar., Mohammad Saleh., Diana Sulianti K. Tobing. 2014. Analisis Komunikasi, Kompensasi Finansial dan Non Finansial yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Intervening di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Purna Bakti Wilayah Jember, *Jurnal Relasi STIE Mandala Jember*, 20 (1):149-163.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyani, Ati. 2005. *Strategi Dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Cahyani, Ati. 2003. *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Grasindo.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko. T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, S. P Melayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kadarisman, M. 2014. *Manajemen Kompensasi*. Jakarta: Rajawali.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manullang, M. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Masngudi dan M. Noor Salim. 2012. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Triandara Jakarta: University Press,
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2009. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Priyatno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS (Statistical Product and Service Solution)*. Yogyakarta: MediaKom.
- Samputri, Sri Rahayu Indah, Haerani, Erlina Pakki, Andi Sugeng Sapta Aji. 2015. Analisis System Pemberian Kompensasi dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pada Bank BRI (Studi Kasus Pada Bank BRI Cabang Makassar), *AkMen Jurnal Ilmiah*, 2 (2): 202-210.
- Samsudin, Sadili. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Simamora, Henry. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Umar, Husein. 2007. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Vidyatmoko, Dyan., Sanim, Bunasor., Siregar, Hermanto., Didu, M. Said. 2009. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kompensasi Eksekutif dan Hubungannya dengan Kinerja Perusahaan: Kasus BUMN Perkebunan, *Jurnal Manajemen dan Agribisnis*, 6 (2): 74-90.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

# STRUKTUR KEPEMILIKAN, UKURAN PERUSAHAAN DAN *LEVERAGE*

FAIZA MUKLIS

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
E-mail: faizamuklis@yahoo.com

## *Abstrack*

*The research theme is the financial and banking institutions. The purpose of this study is to empirically tests the association between ownership structure, firm size and leverage on earnings management in Indonesian listed company. Using a correlation method with observation from 2012 to 2013 foods and beverages firms we try to model the relationship between earnings management and these variables. Ownership concentration was used as proxy for ownership structure, total assets as a measure firm size, and discretionary accruals for earnings management. Modified Jones Model was used for calculation of discretionary accruals. The results indicate a significant negative relation between leverage and earning management. However, ownership concentration and firm size were not significant. This findings suggest that there is a beneficial consequence of debt because the increased debt might reduce manager's discretionary spending, and in turn, reduces accrual earnings management.*

**Keywords:** *Earnings Management, Ownership Concentration, FIRM'S size, Leverage*

## PENDAHULUAN

Menurut Nabila dan Daljono (2013) informasi yang terkait dengan laba memiliki pengaruh yang besar baik bagi pihak internal maupun eksternal, oleh karena itu seringkali informasi ini dimanipulasi sedemikian rupa sehingga sesuai dengan keinginan pihak manajemen. Tindakan tersebut dikenal dengan manajemen laba (*earnings management*). Dalam menyusun laporan keuangan, standar akuntansi yang berlaku umum memberikan alternatif pilihan bagi manajer untuk memilih suatu metode akuntansi. Pemilihan metode akuntansi yang akan digunakan, biasanya berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, salah satunya adalah pertimbangan laba. Manajer akan memilih metode akuntansi

yang akan memberikan gambaran mengenai kinerja keuangan perusahaan yang sesuai dengan kepentingannya dan atau kepentingan perusahaan. Praktek-praktek pemilihan metode akuntansi yang didasarkan atas tujuan tertentu atau untuk kepentingan manajer/ perusahaan disebut manajemen laba (*earning management*). Pada perusahaan yang memiliki pemisahan kepemilikan dari kontrol, hubungan antara manajer sebagai agen dan pemilik (pemegang saham) sebagai prinsipal sering menimbulkan konflik kepentingan (*conflict of interest*) karena tujuan masing-masing saling bertentangan, dimana manajer akan bertindak atas kepentingan pribadinya dengan cara memaksimalkan keuntungannya, sementara pemegang saham ingin memaksimalkan utilitas



mereka. Salah satu cara yang dapat dilakukan agen untuk memaksimalkan keuntungannya dengan melakukan *earnings management*.

Pemegang saham besar khawatir dengan perilaku manajer yang oportunistik tersebut. Dengan demikian, pemilik harus mengeluarkan biaya (*agency cost*) untuk melakukan pengawasan terhadap perilaku manajer. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengurangi *agency cost* adalah dengan kepemilikan yang terkonsentrasi (*Agency Theory*) (Jensen dan Jensen dan Meckling 1976). Pemegang saham besar memiliki kepentingan yang besar untuk memonitor manajer. Argumen ini mendukung hubungan yang negatif antara konsentrasi kepemilikan dengan manajemen laba. Usman dan Yen (2010), menemukan hubungan yang negatif dan signifikan antara kepemilikan yang terkonsentrasi dengan manajemen laba. Pemegang saham besar yang memiliki kepentingan yang lebih besar mempunyai alasan yang kuat untuk khawatir terhadap investasi mereka, sehingga melakukan monitor yang ketat terhadap keuangan perusahaan. Dengan demikian praktek manajemen laba pada kepemilikan yang terkonsentrasi lebih kecil kemungkinannya. Bange dan De Bondt, (1998) serta Abarbanell dan Bushee (1998) juga menemukan bahwa kepemilikan saham mayoritas memiliki hubungan yang negatif dengan manajemen laba. Dorongan melakukan manajemen laba oleh manajer akan lebih besar pada perusahaan yang memiliki banyak pemegang saham kecil (Choi dan Kim, 2001). *Discretionary expenses* sebagai ukuran manajemen laba memiliki hubungan

yang negatif terhadap konsentrasi kepemilikan (Warfield, 1995).

Pembuktian yang berbeda dikemukakan oleh Halioui dan Jerbi (2012) yang menemukan konsentrasi kepemilikan mendorong praktek manajemen laba. Alasannya pemegang saham besar memiliki kapasitas untuk menekan manajer memperbaiki pendapatan, sehingga nilai pasar saham dapat meningkat. La Porta (1998), dalam studinya pada perusahaan besar di 27 negara membuktikan bahwa pemegang saham pengendali bertindak oportunistik atas kepentingan pemegang saham minoritas untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri pada kondisi struktur kepemilikan yang lebih terkonsentrasi. Studi tentang praktek manajemen laba juga dilakukan dalam kaitannya dengan ukuran perusahaan oleh banyak peneliti. Ukuran perusahaan berhubungan negatif terhadap manajemen laba, karena ukuran perusahaan terkait dengan *internal control system*. Perusahaan yang lebih besar memiliki *internal control system* yang lebih kompleks, sehingga mendorong perusahaan untuk mengungkapkan informasi yang lengkap ke publik. Alasan lainnya adalah perusahaan besar diaudit oleh kantor akuntan publik (KAP) terkemuka. KAP tersebut memiliki auditor yang berpengalaman, sehingga kesempatan untuk melakukan manajemen laba lebih kecil.

Auditor dari KAP non Big 5 lebih berkompromi dengan manajemen laba dibandingkan dengan Auditor Big 5 (Gore, 2001). Perusahaan yang diaudit oleh auditor dari KAP The Big 5 melaporkan tingkat

*discretionary accrual* yang lebih rendah (Becker, 1998). Lennox (1999), menemukan laporan audit yang dikeluarkan oleh auditor-uditor besar lebih akurat dan informatif dibandingkan dengan laporan audit yang dikeluarkan oleh auditor kecil. Hubungan negatif antara ukuran perusahaan dengan manajemen laba juga ditemukan oleh Pope dan Young (1998) pada perusahaan di Inggris. Manajer yang bekerja pada perusahaan besar memiliki kesempatan yang lebih kecil dalam memanipulasi laba dibandingkan dengan manajer di perusahaan kecil. Temuan sebaliknya diungkapkan oleh Kim, Liu and Rhee (2003), ukuran perusahaan berpengaruh kuat terhadap manajemen laba. Perusahaan kecil menghindari manajemen laba dibandingkan perusahaan besar. Sebaliknya perusahaan skala menengah dan besar lebih banyak terlibat dalam manajemen laba dibandingkan perusahaan kecil.

Manajemen laba juga dikaitkan dengan struktur modal yang diukur dengan *leverage*. *Leverage* merupakan rasio antara total kewajiban dengan total asset. Semakin besar rasio *leverage*, berarti semakin tinggi nilai utang perusahaan. Manajemen laba dilakukan oleh perusahaan untuk memperoleh pembiayaan eksternal dengan harga yang lebih murah (Richardson, Tuna, dan Wu, 2002). Sercu, Bauwhede dan Willekens (2006) menjelaskan kaitan antara struktur modal dengan manajemen laba dengan mengambil 1302 sampel perusahaan di Belgia. Mereka menemukan bahwa manajemen laba berhubungan positif dengan *leverage*. Temuan lainnya, jenis hutang memicu kaitan yang berbeda dengan manajemen laba. Sebagai

contoh hutang bank lebih memicu terjadinya manajemen laba dibandingkan dengan hutang dagang. Zhaoguo and Xiaoxia (2009) meneliti hubungan antara struktur modal dan manajemen laba pada pasar modal di Cina pada tahun 2003-2007. Mereka menemukan hubungan yang kuat antara *debt ratio* dengan manajemen laba. Jelinek (2007) menemukan hubungan negatif antara *leverage* dan manajer oportunistik, ketika *leverage* meningkat, perilaku oportunistik (manajemen laba) menurun.

Watts dan Zimmerman dalam Sulistyanto (2008), dalam hipotesis *debt covenant* menyatakan bahwa motivasi *debt covenant* disebabkan oleh munculnya perjanjian kontrak antara manajer dengan perusahaan yang berbasis kompensasi manajerial. Dengan demikian, perusahaan yang mempunyai rasio *leverage* yang tinggi, akan cenderung melakukan manipulasi dalam bentuk manajemen laba. Perusahaan yang memiliki hutang tinggi akan memilih kebijakan akuntansi dengan menggeser laba masa depan ke masa sekarang. Pernyataan ini juga dibuktikan oleh penelitian Herawati dan Baridwan (2007) yang memberikan bukti empiris tentang adanya tingkat manajemen laba yang lebih besar pada perusahaan yang terikat perjanjian hutang daripada perusahaan yang tidak terikat perjanjian hutang. Rumusan masalah penelitian adalah: a. Apakah konsentrasi kepemilikan berhubungan dengan manajemen laba? b. Apakah ukuran perusahaan berhubungan dengan manajemen laba? c. Apakah *leverage* berhubungan dengan manajemen laba?.

## Hubungan Struktur Kepemilikan dengan Manajemen Laba

Beberapa studi yang dilakukan menemukan bahwa dorongan manajer untuk melakukan manajemen laba dibatasi oleh mekanisme *corporate governance* tertentu (Dechow, 1996, Jiambalvo, 1996). Struktur kepemilikan dianggap sebagai mekanisme pengawasan yang penting terhadap manajer, yang dapat membatasi terjadinya manajemen laba. Konsentrasi kepemilikan memberikan implikasi terhadap tingkat informasi asimetri antara manajer dan investor, sehingga hal ini mempengaruhi kualitas pendapatan dan pilihan metode akuntansi oleh manajer (Donnelly & Lynch 2002; Fan & Wong 2002).

*Agency theory* memiliki asumsi bahwa manajer sebagai agen dan pemilik sebagai *principal* termotivasi oleh kepentingan diri sendiri sehingga menimbulkan konflik kepentingan antara *principal* dan *agent* (Jensen dan Meckling, 1976). Agar terhindar dari perilaku oportunistik manajer tersebut, pemegang saham melakukan pengawasan atas tindakan manajer, yang menyebabkan timbulnya *agency cost*. Salah satu cara untuk mengurangi *agency cost* adalah dengan struktur kepemilikan yang terkonsentrasi. Pemegang saham besar memiliki kekuasaan dan kepentingan yang besar untuk mengawasi perilaku manajer agar bertindak di atas kepentingan pemegang saham. Dengan demikian, kepemilikan yang lebih terkonsentrasi menekan terjadinya praktek manajemen laba. Hasil ini sejalan dengan Usman dan Yero (2012) yang menemukan hubungan yang negatif signifikan antara

konsentrasi kepemilikan dan manajemen laba pada perusahaan di Nigeria.

Namun bukti lain diungkapkan oleh Halioui dan Jerbi (2012) yang menemukan bahwa pemegang saham besar memiliki kapasitas untuk menekan manajer memperbaiki pendapatan, sehingga nilai pasar saham dapat meningkat. La Porta (1998), dalam studinya pada perusahaan besar di 27 negara membuktikan bahwa pemegang saham pengendali bertindak oportunistik atas kepentingan pemegang saham minoritas untuk meningkatkan kesejahteraan mereka sendiri pada kondisi struktur kepemilikan yang lebih terkonsentrasi. Dengan demikian, konsentrasi kepemilikan dapat mendorong terjadinya praktek manajemen laba.

Musnadi (2006) melakukan penelitian tentang struktur kepemilikan sebagai mekanisme *corporate governance*, serta dampaknya terhadap kinerja keuangan perusahaan, dengan menggunakan emiten non financial yang berkapitalisasi menengah besar yang terdaftar di Bursa Efek Jakarta (sekarang BEI). Hasilnya menunjukkan bahwa kepemilikan terkonsentrasi terbesar memiliki pengaruh positif terhadap kinerja keuangan perusahaan. Hasil ini bermakna bahwa kepemilikan saham terkonsentrasi dapat berperan sebagai mekanisme *corporate governance* dalam mengurangi persoalan keagenan, sebab konsentrasi kepemilikan dapat menjadikan pemegang saham pada posisi yang kuat untuk dapat mengendalikan manajemen secara efektif, sehingga mendorong manajemen bertindak sesuai dengan kepentingan pemegang saham.

## Hubungan Ukuran Perusahaan dengan Manajemen Laba

Bukti empirik mendapatkan hubungan yang beragam antara ukuran perusahaan dengan manajemen laba. Ukuran perusahaan berpengaruh negatif terhadap manajemen laba. Hal ini didasarkan pada bukti bahwa perusahaan besar memiliki *internal kontrol* dan mekanisme *corporate governance* yang lebih baik, sehingga informasi yang menyesatkan dapat dideteksi. Lagi pula, perusahaan besar diaudit oleh KAP terkemuka dengan auditor yang memiliki reputasi baik. Lennox (1999), menemukan laporan audit yang dikeluarkan oleh auditor-uditor besar lebih akurat dan informatif dibandingkan dengan laporan audit yang dikeluarkan oleh auditor kecil. Pope dan Young (1998) menemukan bahwa manajer yang bekerja pada perusahaan besar memiliki kesempatan yang lebih kecil dalam memanipulasi laba dibandingkan dengan manajer di perusahaan kecil.

Temuan sebaliknya diungkapkan Kim, Liu and Rhee (2003), ukuran perusahaan berpengaruh positif terhadap manajemen laba. Perusahaan kecil menghindari manajemen laba dibandingkan perusahaan besar. Sebaliknya perusahaan skala menengah dan besar lebih banyak terlibat dalam manajemen laba dibandingkan perusahaan kecil. Salsiah, Sabri dan Norman, (2008) dalam studinya pada perusahaan publik di Malaysia menemukan bahwa kepemilikan manajerial dapat menekan manajemen laba, namun kepemilikan manajerial ini lebih efektif menekan manajemen laba pada perusahaan

yang berskala kecil dibandingkan dengan perusahaan berskala besar. Peningkatan kepemilikan manajerial pada perusahaan berskala kecil dapat menggantikan kelemahan *corporate governance mechanism* lainnya.

Moses (1997) mengemukakan bahwa perusahaan-perusahaan yang lebih besar memiliki dorongan yang lebih besar untuk melakukan perataan laba (salah satu bentuk manajemen laba) dibandingkan dengan perusahaan kecil, karena memiliki biaya politik lebih besar. Biaya politik muncul dikarenakan profitabilitas perusahaan yang tinggi dapat menarik perhatian media dan konsumen. Penelitian Chtourou, et al. (2001) di Amerika Serikat dengan menggunakan data sampel perusahaan industri tahun 1996 menemukan bahwa ukuran perusahaan memiliki hubungan negatif dengan manajemen laba. Perusahaan yang lebih besar kurang memiliki dorongan untuk melakukan manajemen laba dibandingkan perusahaan-perusahaan kecil, karena perusahaan besar dipandang lebih kritis oleh pemegang saham dan pihak luar. Perusahaan besar memiliki basis investor yang lebih besar, sehingga mendapat tekanan yang lebih kuat untuk menyajikan pelaporan keuangan yang kredibel.

## Hubungan *Leveraged* dengan Manajemen Laba

Perusahaan yang mempunyai tingkat *leverage* tinggi berarti sangat bergantung pada pinjaman luar untuk membiayai asetnya, sedangkan perusahaan yang mempunyai *leverage* lebih rendah lebih banyak membiayai asetnya dengan modal sendiri. Semakin tinggi utang/ekuitas perusahaan, yaitu sama dengan

semakin dekatnya (semakin ketat) perusahaan terhadap batasan-batasan yang terdapat pada perjanjian utang dan semakin besar kesempatan atas pelanggaran perjanjian dan terjadinya biaya kegagalan teknis, maka semakin besar kemungkinan para manajer menggunakan metode-metode akuntansi atau mengambil tindakan yang dapat meningkatkan laba. Selain itu, perusahaan dengan *leverage* yang lebih tinggi akan menghadapi risiko yang lebih tinggi sehingga para investor akan menginginkan *return* yang semakin besar. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa semakin besar *leverage* maka kemungkinan manajemen untuk melakukan manajemen laba akan semakin besar.

Watts dan Zimmerman (1986), menyatakan perusahaan yang mempunyai rasio *debt to equity* tinggi, cenderung menggunakan metode akuntansi yang dapat meningkatkan pendapatan atau laba, karena perusahaan dengan rasio *debt to equity* yang tinggi akan mengalami kesulitan dalam memperoleh dana tambahan dari pihak kreditor bahkan perusahaan terancam melanggar perjanjian utang. Pernyataan ini juga dibuktikan oleh penelitian Herawati dan Baridwan (2007) yang memberikan bukti empiris tentang adanya tingkat manajemen laba yang lebih besar pada perusahaan yang terikat perjanjian hutang daripada perusahaan yang tidak terikat perjanjian hutang. Temuan lainnya adalah pada perusahaan di Cina dimana terdapat hubungan yang positif antara *debt ratio* dengan manajemen laba (Zhaoquo dan Xiaoxia, 2009). Sebaliknya, Jelinek (2007)

menemukan hubungan negatif antara *leverage* dan manajer oportunistik, ketika *leverage* meningkat, perilaku oportunistik (manajemen laba) menurun. Kym, Antonio, dan Fernando (2012) tidak menemukan hubungan antara *leverage ratio* dengan manajemen laba, namun ada konsekuensi dari hutang, dimana peningkatan dalam hutang dapat mengurangi *discretionary spending* yang pada gilirannya akan mengurangi manajemen laba.

## METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini digolongkan pada penelitian asosiatif. Model penelitian menggunakan model korelasi. Penelitian korelasi atau korelasional adalah suatu penelitian untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variabel (Faenkel dan Wallen, 2008).

### Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Pengukurannya

#### 1. Manajemen laba

Manajemen laba adalah campur tangan manajemen dalam proses pelaporan keuangan dengan tujuan untuk menguntungkan dirinya sendiri (manajer). Manajemen laba diproksi dengan *discretionary accrual* dengan *Modified Jones Model* (Dechow dkk, 1995). *Modified Jones Model* adalah perkembangan dari *Jones Model* yang dapat mendeteksi manajemen laba lebih baik dibandingkan dengan model-model lainnya sejalan dengan penelitian Dechow *et al*, 1995 dalam Rahmawati *et al*, (2006). Model perhitungannya sebagai berikut:

$$(1) TA_{it} = NI_{it} - CFO_{it}$$

Nilai total akrual (TA) diestimasi dengan persamaan regresi OLS sebagai berikut:

$$(2) TA_{it} / A_{it-1} = \beta_1(1 / A_{it-1}) + \beta_2(\Delta REV / A_{it-1}) + \beta_3(PPE_{it} / A_{it-1})$$

Dengan menggunakan koefisien regresi diatas nilai *non discretionary accruals* (NDA) dapatdihitung dengan rumus:

$$(3) NDA_{it} = \beta_1(1 / A_{it-1}) + \beta_2(\Delta REV_t - \Delta REC_t) / A_{it-1} + \beta_3(PPE_{it} / A_{it-1})$$

$$(4) DA_{it} = TA_{it} / A_{it-1} - NDA_{it}$$

**Keterangan:**

$TA_{it}$  = Total akrual perusahaan i pada periode t

$DA_{it}$  = *Discretionary accrual* perusahaan i pada periode t

$NDA_{it}$  = *Non Discretionary accrual* perusahaan i pada periode t

$NI_{it}$  = *Net income* perusahaan i pada periode t

$CFO_{it}$  = *Cashflow operating* perusahaan i pada periode t

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi

$A_{it-1}$  = Total aktiva perusahaan i pada periode t-1

$\Delta REV$  = Pendapatan tahun t dikurangi pendapatan tahun t-1 perusahaan i

$\Delta REC$  = Piutang tahun t dikurangi piutang tahun t-1 perusahaan i

$PPE_{it}$  = Nilai aktiva tetap perusahaan i pada periode t

## 2. Struktur Kepemilikan

Struktur kepemilikan diukur dengan menggunakan konsentrasi kepemilikan. Konsentrasi kepemilikan adalah persentase kepemilikan yang dipegang oleh pemegang saham terbesar.

## 3. Ukuran Perusahaan

Ukuran perusahaan adalah suatu skala di mana dapat diklasifikasikan besar kecil perusahaan menurut berbagai cara, antara lain: total aktiva, nilai pasar saham, dan lain-lain. Ukuran perusahaan diukur dari total aset perusahaan.

## 4. Leverage

*Leverage* merupakan rasio antara total kewajiban dengan total aset. Rasio *leverage* diukur dengan rumus dibawah ini:

$$Leverage = \frac{\text{Total Kewajiban}}{\text{Total Aset}}$$

## Populasi dan Sampel

Penelitian ini mengambil populasi perusahaan kategori *food and beverages* yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia (BEI) selama periode tahun 2012-2013. Metode pemilihan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Sampel yang digunakan

dalam penelitian ini harus memiliki kriteria-kriteria berikut ini:

- a. Perusahaan kategori *food and beverages* yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia (BEI) secara konsisten pada tahun 2012 - 2013.
- b. Laporan keuangan yang dipublikasikan harus bersifat *audited* dalam kurun waktu tahun 2012- 2013.
- c. Mempunyai data-data lengkap terkait dengan penelitian ini

Setelah melalui seleksi sebagaimana yang dijelaskan diatas, maka diperoleh 15 sampel perusahaan *foods and beverage* yang dipilih dari populasi berdasarkan metode *purposive sampling*

### Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data sekunder yang berasal dari *Indonesian Capital Market Directory* (ICMD) dan dari [www.idx.co.id](http://www.idx.co.id). Data yang dibutuhkan adalah laporan keuangan dan *annual report* perusahaan kategori *food and beverages* yang terdaftar secara konsisten pada Bursa Efek Indonesia dan telah diaudit dalam periode tahun 2012-2013.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dengan menggunakan analisis korelasi. Dalam metode korelasi hubungan antar variabel penelitian dinyatakan dalam persamaan korelasi. Persamaan model korelasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \rho_1 X_1 + \rho_2 X_2 + \rho_3 X_3 + e$$

Keterangan :

$Y$  : = Manajemen laba

$X_1$  = Konsentrasi kepemilikan

$X_2$  = Ukuran perusahaan

$X_3$  = *Leverage*

$\rho$  = Koefisien korelasi

$\varepsilon$  = Standar error

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah dilakukan pengolahan data maka diperoleh model penelitian dan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut:

$$Y = -0.117X_1 + 0.100X_2 - 0.492X_3 + \varepsilon$$

### Hubungan Struktur Kepemilikan dengan Manajemen Laba

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa struktur kepemilikan yang diukur dengan persentase kepemilikan pada pemegang saham terbesar tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan manajemen laba. Koefisien regresi menunjukkan arah hubungan negatif yang berarti semakin tinggi konsentrasi kepemilikan semakin rendah manajemen laba. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan *Agency Theory* yang diungkapkan Jensen dan Meckling (1976) yang menyatakan pemegang saham besar suatu perusahaan khawatir dengan perilaku manajer yang oportunistik, sehingga pemilik harus mengeluarkan *agency cost* untuk melakukan pengawasan terhadap perilaku manajer. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengurangi *agency cost* adalah dengan kepemilikan yang terkonsentrasi. Hal ini disebabkan karena pemegang saham besar memiliki kepentingan yang besar untuk memonitor manajer, sehingga dapat mengurangi tindakan manajemen laba.

## Hubungan Ukuran Perusahaan dengan Manajemen Laba

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa ukuran perusahaan yang diukur dengan jumlah aset tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan manajemen laba. Koefisien regresi menunjukkan arah hubungan positif yang berarti semakin besar ukuran perusahaan semakin besar manajemen laba yang dilakukan manajer. Temuan ini mendukung fakta yang diungkapkan Irama Naz dkk, (2011) yang meneliti perusahaan industri semen, gula dan sektor kimia di Pakistan yang tidak menemukan adanya hubungan yang signifikan antara ukuran perusahaan dengan manajemen laba.

## Hubungan *Leveraged* dengan Manajemen Laba

Hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa *leverage* memiliki hubungan yang signifikan dengan manajemen laba. Koefisien regresi menunjukkan arah hubungan negatif yang berarti semakin tinggi *leverage* semakin besar manajemen laba yang dilakukan manajer. Temuan ini sejalan dengan penelitian Zhaoguo and Xiaoxia (2009) yang menguji hubungan antara struktur modal dan manajemen laba pada pasar modal di Cina pada tahun 2003-2007 yang menemukan hubungan yang kuat antara *debt ratio* dengan manajemen laba. Jelinek (2007) menemukan hubungan negatif antara *leverage* dan manajer oportunistik, ketika *leverage* meningkat, perilaku oportunistik (manajemen laba) menurun. Penelitian yang mendukung hasil ini juga dilakukan oleh Irama Naz dkk, 2011 yang menemukan

hubungan negatif signifikan antara struktur modal dengan manajemen laba. Perusahaan dengan struktur modal yang terdiri dari hutang berfungsi sebagai "watchdog" atas praktek manajemen laba.

Sebaliknya hasil penelitian ini berbeda dengan teori yang diungkapkan oleh Watts dan Zimmerman (1986), yang menyatakan perusahaan yang mempunyai rasio *debt to equity* tinggi, cenderung menggunakan metode akuntansi yang dapat meningkatkan pendapatan atau laba, karena perusahaan dengan rasio *debt to equity* yang tinggi akan mengalami kesulitan dalam memperoleh dana tambahan dari pihak kreditor bahkan perusahaan terancam melanggar perjanjian utang.

## KESIMPULAN

Dalam menyusun laporan keuangan, standar akuntansi yang berlaku umum memberikan alternatif pilihan bagi manajer untuk memilih suatu metode akuntansi. Pemilihan metode akuntansi yang akan digunakan, biasanya berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu, salah satunya adalah pertimbangan laba. Temuan penelitian ini adalah hanya variabel *leverage* yang berhubungan signifikan dengan manajemen laba, sedangkan variabel struktur kepemilikan dan ukuran perusahaan tidak berhubungan signifikan dengan manajemen laba. Penelitian ini mengungkapkan temuan bahwa pada perusahaan yang memiliki struktur modal yang didominasi utang, maka utang dapat berfungsi sebagai pengawas perilaku manajemen dalam melakukan



manajemen laba. Hal ini dapat terjadi karena kreditor sangat *concern* dengan kualitas laporan keuangan perusahaan guna melindungi kepentingannya dan menjamin kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajibannya, sehingga kreditor juga melakukan pengawasan terhadap perilaku manajemen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abarbanell, J. and B., Bushee. 1998. Fundamental Analysis, Future Earnings, and Stock Prices, *Journal of Accounting*, 35(1): 1-24.
- Ali, Mohd Salsiah, Norman Mohd Salleh, and Mohamat Sabri Hasan. 2008. Ownership Structure and Earning Management in Malaysia Listed Company: The Size Effect, *Asian Journal of Business and Accounting*, 1 (2): 89-116.
- Ardison, Kym Marcel M, Antonio Martinez, and Fernando Galdi. 2012. The Effect of Leverage on Earning Management in Brazil, *Advanced in Scientific and Applied Accounting*, 5 (3): 305-324.
- Bushee, B. 1998. The Influence of Institutional Investors on Myopic R & D Investment Behavior. *The Accounting Review*, 73 (3): 305-333.
- Darmawan, Deni. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dechow, P. M. and D. J. Skinner. 2000. Earnings Management: Reconciling the Views of Accounting Academics, Practitioners, and Regulators, *Accounting Horizons*, 14 (2): 235-250.
- Fraenkel, J. R dan Wellen, N. E. 2008. *How to Design and Evaluate Research in Education*. New York: McGraw-Hill.
- Fan, J. P. H. and Wong, T. J. 2002. Corporate Ownership Structure and the Informativeness of Accounting Earnings in East Asia. *Journal of Accounting and Economics*, 33: 401-425.
- Fischer, Marilyn, and Kenneth Rosenzweig. 1995. Attitude of Students and Accounting Practitioners Concerning the Ethical Acceptability of Earnings Management, *Journal of Business Ethics*, 14 (6): 433-444.
- Gore, Al. 1995. *Common Sense Government, Works Better and Cost Less*. New York: Random House.
- Halioui, K. and Jerbi, A. 2012. The Effects of Blockholders on Earnings Management: The Case of Tunisian Listed Firms, *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2 (2): 37-49.
- Healy, P. and Wahlen, J. 1999. A Review of the Earnings Management Literature and its Implications for Standard Setting, *Accounting Horizons*, 13 (4): 365-384.
- Iturriaga, F.J.L and Hoffmann, P.S. 2005. Earnings Management and Internal Mechanisms of Corporate Governance: Empirical evidence from Chilean Firms, *Corporate Ownership & Control*, 3 (1): 17-29.
- Jelinek, K. 2007. The Effect of Leverage on Earnings Management. *The Journal of Business and Economics Studies*, 13 (2): 24-108.

- Jensen, M. & Meckling, W. 1976. Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure, *Journal of Financial Economics*, 3 (4): 305-360.
- Jiambalvo, J., Rajgopal, S., and Venkatachalam, M. 2002. Institutional Ownership and the Extent to Which Stock Prices Reflect Future Earnings. *Contemporary Accounting Research*, 19 (1): 117-145.
- Jones, J. 1991. Earnings Management During Import Relief Investigations. *Journal of Accounting Research*, 29 (2): 193-228.
- Kim, Y., Liu, C., dan Rhee, S.G. 2003. The Effect of Firm Size on Earning Management, *Journal College of Business Administration University of Hawaii*, 6: 1-30.
- La Porta, Lopez-de-Silanes and Shleifer. 1999. Corporate Ownership Around the World, *Journal of Finance*, 54 (2): 471-517.
- Lennox, C. 1999. Are Large Auditors More Accurate Than Small Auditors?, *Accounting and Business Research*, 29 (3): 193-228.
- Moses, D.O. 1997. Income Smoothing and Incentives: Empirical Using Accounting Changes, *The Accounting Review*, LXII (2): 259-377.
- Nabila, Afisa dan Daljono. 2013. Pengaruh Proporsi Dewan Komisaris Independen, Komite Audit, dan Reputasi Auditor Terhadap Manajemen Laba, *Diponegoro Journal of Accounting*, 2 (1): 1-10.
- Noor, Juliansyah. 2013. *Analisis Data Penelitian: Ekonomi dan Manajemen*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmawati. 2008. Motivasi, Batasan, dan Peluang Manajemen Laba (Studi Empiris pada Industri Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 23 (4): 385-403.
- Shleifer, A., & Vishny, R. W. 1986. Large Shareholders and Corporate Control, *The Journal of Political Economy*, 94 (3): 461-488.
- Sercu, P., Vander Bauwhede, H. and M. Willekens. 2006. Post-Enron Implicit Audit Reporting Standards: Sifting through the Evidence, *De Economist*, 154 (3): 389-403.
- Usman, Shehu Hasan dan Yero, Jibril Ibrahim, 2012. Ownership Concentration and Earning Management Practice of Nigerian Listed Conglomerates. *American International Journal of Contemporary Research*, 2 (7): 157-171.
- Watts, R., and Zimmerman. 1978. Toward a Positive Theory of The Determination of Accounting Standards. *The Accounting Reviews*, 53 (1): 112-134.
- Widyaningdyah, A.U. 2001. Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Earnings Management pada Perusahaan Go Public di Indonesia, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 3 (2): 89-101.
- Zhao, Zhangguo, Liu Xiaoxia, Zhang Qing. 2009. Corporate Social Responsibility and Finance Management Reform - A Study Based on the Stakeholder Theory. *Accounting Research*, (3): 54-59.