

JURNAL ILMIAH EKONOMI BISNIS

JOURNAL OF BUSINESS ECONOMICS

| | |
|--|-----|
| PERSEPSI AUDITOR TENTANG FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS AUDIT INTERNAL Weni Susanti | 121 |
| THE EFFECT OF MENTAL ACCOUNTING ON STUDENT'S INVESTMENT DECISIONS: A STUDY AT INVESTMENT GALLERY (GI) FEB UNIVERSITY OF BENGKULU AND SYARIAH INVESTMENT GALLERY (GIS) FEB IAIN BENGKULU Fitri Santi, Nelsi Valetta Sahara, Kamaludin | 137 |
| MODEL SELEKSI PEMASOK KEMASAN BERBASIS METODE <i>ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS</i> PERUSAHAAN FARMASI Ardiprawiro | 153 |
| PERBEDAAN KINERJA BANK UMUM (Studi di Bank Umum Pemerintah dan Swasta Nasional) Desi Hertinsyana | 167 |
| PENGARUH ELEMEN MODAL INTELEKTUAL TERHADAP HARGA SAHAM MELALUI ROA SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA BANK BUMN Endika Perdana | 181 |
| PENGARUH KEPUASAN DAN KUALITAS PELAYANAN CALL CENTER TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK Mely Angrumsari | 194 |

DEWAN REDAKSI JURNAL ILMIAH EKONOMI BISNIS

Penanggung Jawab

Prof. Dr. E.S. Margianti, S.E., M.M.

Prof. Suryadi Harmanto, SSI., M.M.S.I.

Drs. Agus Sumin, M.M.S.I.

Dewan Editor

Dr. Ir. Tety Elida Siregar, MM, Universitas Gunadarma

Prof. Dr. Kamaludin, SE., MM, Universitas Bengkulu

Prof. Dr. Ir. Budi Hermana, MM, Universitas Gunadarma

Toto Sugiharto, PhD, Universitas Gunadarma

Dr. Henny Medyawati, S.Kom., MM, Universitas Gunadarma

Reviewer

Prof. Dr. Irwan Adi Ekaputra, MM, Universitas Indonesia

Prof. Dr. Dra. Noermijati, MTM, Universitas Brawijaya

Prof. Dr. Djoko Setyadi, SE., M.Sc, Universitas Mulawarman

Prof. Armanu Thoyib, SE., M.Sc., Ph.D, Universitas Brawijaya

Prof. Dr. Dharma Tintri Ediraras, SE., AK., CA., MBA, Universitas Gunadarma

Prof. Dr. Haris Maupa, SE., M.Si, Universitas Hasanudin

Prof. Dr. Euphrasia Susy Suhendra, MSc, Universitas Gunadarma

Nurul Indarti, Silvilokonom, Cand Merc., Ph.D, Universitas Gadjah Mada

Dr. Endang Sulistya Rini, SE., M.Si, Universitas Sumatera Utara

Sekretariat Redaksi

Universitas Gunadarma

ekbis@gunadarma.ac.id

Jalan Margonda Raya No. 100 Depok 16424

Phone : (021) 78881112 ext 516.

JURNAL ILMIAH EKONOMI BISNIS

NOMOR 2, VOLUME 24, AGUSTUS 2019

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| PERSEPSI AUDITOR TENTANG FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS AUDIT INTERNAL Weni Susanti | 121 |
| THE EFFECT OF MENTAL ACCOUNTING ON STUDENT'S INVESTMENT DECISIONS: A STUDY AT INVESTMENT GALLERY (GI) FEB UNIVERSITY OF BENGKULU AND SYARIAH INVESTMENT GALLERY (GIS) FEB IAIN BENGKULU Fitri Santi, Nelsi Valetta Sahara, Kamaludin | 137 |
| MODEL SELEKSI PEMASOK KEMASAN BERBASIS METODE <i>ANALYTICAL HIERARCHY</i> <i>PROCESS</i> PERUSAHAAN FARMASI Ardiprawiro | 153 |
| PERBEDAAN KINERJA BANK UMUM(Studi di Bank Umum Pemerintah dan Swasta Nasional) Desi Hertinsyana | 167 |
| PENGARUH ELEMEN MODAL INTELEKTUAL TERHADAP HARGA SAHAM MELALUI ROA SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA BANK BUMN Endika Pratama | 181 |
| PENGARUH KEPUASAN DAN KUALITAS PELAYANAN CALL CENTER TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK Mely Angrumsari | 194 |

PERSEPSI AUDITOR TENTANG FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS AUDIT INTERNAL

¹Weni Susanti

¹Universitas Tridinanti Palembang

¹Jl. Kapten Marzuki No, 2446, Kota Palembang, Sumatera Selatan

¹Wenisusanti50@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh kompetensi, independensi, objektivitas dan integritas terhadap kualitas audit pada Inspektorat Provinsi Bengkulu. Data yang dianalisis diperoleh dari 67 responden, dimana responden adalah auditor di Inspektorat Provinsi Bengkulu. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berdasarkan kuesioner. Data dianalisis dengan regresi berganda menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi, independensi, objektivitas dan integritas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas audit di Inspektorat Provinsi Bengkulu, yang berarti bahwa peningkatan kompetensi, independensi, objektivitas dan integritas maka akan meningkatkan kualitas audit di Inspektorat Provinsi Bengkulu. Penelitian ini juga menemukan bahwa kompetensi, independensi, objektivitas dan integritas secara bersamaan berpengaruh pada kualitas audit di Inspektorat Provinsi Bengkulu. yang berarti bahwa meningkatnya kompetensi, independensi, objektivitas dan integritas maka akan meningkatkan kualitas audit di inspektorat provinsi Bengkulu.

Kata Kunci : Kompetensi, independensi, obyektifitas, integritas, andkualitas audit.

Abstract

The research was conducted with an aim to know the effect of competency, independence, objectivity and integrity on audit quality at the Bengkulu Provincial Inspectorate. The data analyzed were obtained from 67 respondents, where the respondents were auditors at the Bengkulu Provincial Inspectorate. The data used in this study are primary data based on the questionnaire. Data were analyzed by multiple regression using SPSS. The results showed that competency, independence, objectivity and integrity had a significant effect on audit quality at the Bengkulu Provincial Inspectorate, which meant that increasing competence, independence, objectivity and integrity would improve audit quality at the Bengkulu Provincial Inspectorate. The study also found that competence, independence, objectivity and integrity simultaneously influenced the quality of audits at the Bengkulu Provincial Inspectorate which means increasing competence, independence, objectivity, and integrity will improve the quality of audits in the Bengkulu provincial inspectorate.

Keywords : Competence, independence, objectivity, integrity, audit quality.

PENDAHULUAN

Semangat dari reformasi adalah untuk menciptakan pemerintahan yang *good governance government* dan bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme

(KKN). Pemerintahan yang bersih atau tata kelola pemerintah yang baik (*good governance government*) ditandai dengan tiga pilar utama yang merupakan elemen dasar yang saling berkaitan. Ketiga elemen dasar

tersebut adalah partisipasi, transparansi dan akuntabilitas. Salah satu fungsi yang harus ada dalam proses akuntabilitas publik adalah fungsi pemeriksaan atau *auditing* (Halim dan Kusufi, 2014).

Fungsi pemeriksaan berbeda dengan fungsi pengawasan. Fungsi pengawasan lebih bertujuan untuk menjamin pencapaian tujuan tertentu secara optimal. Sementara fungsi pemeriksaan bertujuan untuk menjamin laporan pertanggungjawaban (laporan keuangan dan kinerja) disusun sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Halim dan Kusufi, 2014).

Lembaga yang bertugas melaksanakan pemeriksaan pada organisasi sektor publik di Indonesia dapat dikategorikan sebagai berikut: audit eksternal yaitu Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI dan auditor eksternal independen yang bekerja untuk dan atas nama BPK, audit internal yang terdiri atas Badan Pengawasan Keuangan Dan Pembangunan (BPKP), Inspektorat Jenderal (Irjend) pada kementerian dan lembaga negara, Inspektorat Provinsi, Kabupaten dan Kota. Auditor internal atau disebut Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) merupakan lembaga audit yang berada dibawah pemerintahan atau merupakan bagian dari pemerintahan. Sedangkan auditor eksternal merupakan lembaga audit diluar pemerintahan yang bersifat mandiri dan independen (Mahmudi, 2013).

Pemerintah melakukan reformasi di bidang keuangan melalui penerbitan paket Undang-Undang Keuangan Negara, yaitu Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara, dan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara. Dengan adanya peraturan perundang-undangan ini, setiap pengelola keuangan negara/daerah, yang merupakan pengelola dana publik yang dihimpun dari masyarakat, dituntut untuk menerapkan akuntabilitas dalam rangka pertanggungjawaban kepada para *stakeholder* (masyarakat, negara/lembaga donor, legislatif, dan yudikatif). Wujud pertanggungjawaban tersebut adalah Laporan Keuangan pemerintah daerah.

Laporan keuangan pemerintah daerah diperiksa oleh auditor eksternal setelah laporan keuangan pemerintah daerah direviu oleh auditor internal. Menurut Permendagri No 04 Tahun 2008 tentang pedoman pelaksanaan reviu laporan keuangan pemerintah daerah, tujuan dilakukan reviu laporan keuangan adalah untuk memberikan keyakinan terbatas atas laporan keuangan pemerintah daerah yang telah disajikan sesuai Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP). Reviu atas laporan keuangan pemerintah daerah tidak untuk menyatakan pendapat atau

opini atas laporan keuangan pemerintah daerah. Reviu laporan keuangan atas laporan keuangan pemerintah daerah dilakukan oleh inspektorat daerah (Mahmudi, 2013).

Laporan Keuangan pemerintah daerah di periksa oleh Lembaga/Aparat Pengawasan Eksternal Pemerintah, yaitu Badan Pemeriksa Keuangan (BPK). Hasil pemeriksaan oleh BPK tersebut akan menunjukkan sejauh mana kualitas laporan keuangan yang disusun oleh masing-masing pemerintah daerah. Kualitas laporan keuangan dapat diukur dari opini yang diberikan oleh BPK. Sebagaimana dalam pemeriksaan keuangan (*Financial Audit*) pada umumnya, hasil pemeriksaan berupa opini terdiri dari 4 (empat) jenis, yaitu:

- *Unqualified Opinion* (Wajar Tanpa Pengecualian)
- *Qualified Opinion* (Wajar Dengan Pengecualian)
- *Disclaimer* (Menolak Memberikan Pendapat)
- *Adverse* (Tidak Wajar)

Opini WTP merupakan penilaian tertinggi yang diberikan, ini menunjukkan bahwa laporan keuangan tersebut telah disajikan secara wajar, tidak terdapat

kesalahan yang material, dan sesuai standar. Dengan demikian, laporan keuangan dapat diandalkan pengguna dalam proses pengambilan keputusan. Opini WDP berarti laporan keuangan masih wajar, tidak terdapat kesalahan yang material, sesuai dengan standar, namun masih terdapat catatan yang perlu diperhatikan. Kualitas Laporan Keuangan tergambar dari opini yang dihasilkan dari pemeriksaan.

Ikhtisar Hasil Pemeriksaan Semester (IHPS) II Tahun 2015 yang dilaporkan BPK menyatakan, permasalahan berupa kelemahan sistem pengendalian intern (SPI) dan/ atau ketidakpatuhan terhadap ketentuan peraturan perundangundangan. Ketidakpatuhan ini dapat mengakibatkan kerugian negara, potensi kerugian negara, kekurangan penerimaan, penyimpangan administrasi, ketidakhematan, ketidakefisienan, atau ketidakefektifan. IHPS II Tahun 2015 disusun dari 6.548 temuan yang memuat 8.733 permasalahan, yang meliputi 2.175 (25%) kelemahan SPI dan 6.558 (75%) permasalahan ketidakpatuhan terhadap ketentuan peraturan perundangundangan senilai Rp11,49 triliun.

Tabel 1. Rekapitulasi temuan BPK atas LKPD Provinsi Bengkulu

| No. | Objek Pemeriksaan | Sistem Pengendalian Intern | Kepatuhan terhadap peraturan |
|-----|-------------------|----------------------------|------------------------------|
|-----|-------------------|----------------------------|------------------------------|

| | | perundang-undangan | |
|----|-----------|--------------------|---|
| | | Jumlah Temuan | |
| 1. | LKPD 2013 | 8 | 7 |
| 2. | LKPD 2014 | 6 | 9 |

Sumber : LHP BPK-RI Perwakilan Provinsi Bengkulu 2014-2015

Tabel 1 menunjukkan hasil Rekapitulasi temuan BPK atas laporan keuangan pemerintah daerah (LKPD) Provinsi Bengkulu, pada LKPD tahun 2013 ditemukan sebanyak delapan temuan pada sistem pengendalian intern dan tujuh temuan pada kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. LKPD tahun 2014 ditemukan sebanyak enam temuan pada sistem pengendalian intern dan Sembilan temuan pada kepatuhan peraturan perundang-undangan.

Temuan BPK atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD) diatas membuktikan bahwa auditor Inspektorat Provinsi Bengkulu tidak dapat menemukan adanya temuan-temuan tersebut tetapi ditemukan oleh BPK dan didokumentasikan kedalam LHP sehingga ini berarti kualitas audit dari auditor Inspektorat Provinsi Bengkulu belum baik. Hal ini disebabkan oleh masih kurangnya kompetensi, independensi, obyektifitas serta integritas dari auditor Inspektorat Provinsi Bengkulu.

De Angelo, 1981 mendefinisikan kualitas audit merupakan kemampuan auditor dalam mendeteksi kemungkinan kesalahan pada laporan keuangan dan melaporkannya pada pengguna laporan keuangan. Deis dan Groux (1992) menyatakan untuk menemukan pelanggaran tergantung pada kemampuan teknis auditor dan melaporkan pelanggaran tergantung pada independensi auditor. Dengan kata lain, kompetensi dan independensi dapat mempengaruhi kualitas audit. Hal ini ditegaskan oleh penelitian yang dilakukan oleh Annuar, et al., (2001), Halimah *et al.*,(2009), Efendy (2010) dan Zeyn (2012) menunjukkan bahwa kompetensi dan independensi berpengaruh terhadap kualitas audit internal yang dilakukan oleh Inspektorat.

Selain hal diatas auditor harus memiliki sikap obyektifitas. Auditor harus objektif dalam melaksanakan audit intern. Sikap Obyektifitas auditor tersebut dijelaskan dalam modul BPKP adalah sikap jujur yang tidak dipengaruhi pendapat dan pertimbangan pribadi atau golongan dalam mengambil

putusan atau tindakan (BPKP, 2014:18). Sifat obyektifitas auditor merupakan standar yang harus dimiliki oleh seorang auditor dalam melakukan pemeriksaan. Fasilitas yang disediakan oleh auditee selama penugasan dapat mempengaruhi obyektifitas auditor dan hal ini dapat mengakibatkan pihak ketiga berkesimpulan bahwa obyektifitas auditor tidak dapat dipertahankan. Queen *et al.*, (2012) yang membuktikan bahwa obyektifitas berpengaruh positif terhadap kualitas audit. Hal yang sama juga dibuktikan oleh M. Yusuf (2014), Marlin dan Dudi (2014) bahwa obyektifitas berpengaruh terhadap kualitas hasil kerja audit.

Selanjutnya seorang auditor juga harus memiliki integritas. Integritas adalah mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh, sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan dan kejujuran (BPKP, 2014:16). Integritas tidak hanya menyatakan kejujuran, namun juga hubungan wajar dan keadaan yang sebenarnya. Permenpan Nomor: PER/04/M.PAN/03/2008 tentang Kode Etik APIP yang berhubungan dengan integritas bahwa auditor harus memiliki kepribadian yang dilandasi oleh unsur jujur, berani, bijaksana, dan bertanggung jawab untuk membangun kepercayaan guna memberikan dasar bagi pengambilan keputusan yang andal. Dengan integritas yang tinggi, maka auditor dapat meningkatkan kualitas hasil

pemeriksaannya (Pusdiklatwas BPKP, 2008). Hal ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan Cahyo, Wijaya dan Domai (2015) membuktikan bahwa integritas auditor berpengaruh secara positif terhadap kualitas hasil pemeriksaan. Hal yang sama juga dibuktikan oleh Prihartini, *et al.* (2015) bahwa integritas berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas audit.

Berdasarkan uraian dan fenomena di atas maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Audit Internal?
- 2) Apakah Independensi berpengaruh terhadap Kualitas Audit Internal?
- 3) Apakah Obyektifitas berpengaruh terhadap Kualitas Audit Internal?
- 4) Apakah Integritas berpengaruh terhadap Kualitas Audit Internal?

KERANGKA TEORI

Teori Kepatuhan (*Compliance theory*)

Teori kepatuhan telah diteliti pada ilmu-ilmu sosial khususnya di bidang psikologis dan sosiologi yang lebih menekankan pada pentingnya proses sosialisasi dalam mempengaruhi perilaku kepatuhan seorang individu. Tyler (2005), terdapat dua perspektif dasar dalam literatur sosiologi mengenai kepatuhan pada hukum, yang disebut *instrumental* dan *normatif*.

Perspektif instrumental mengasumsikan individu secara utuh didorong oleh kepentingan pribadi dan tanggapan terhadap perubahan-perubahan dalam tangible, insentif, dan penalti yang berhubungan dengan perilaku. Perspektif normatif berhubungan dengan apa yang orang anggap sebagai moral dan berlawanan dengan kepentingan pribadi mereka.

Seorang individu cenderung mematuhi hukum yang mereka anggap sesuai dan konsisten dengan norma-norma internal mereka. Komitmen normatif melalui moralitas personal (*normative commitment through morality*) berarti mematuhi hukum karena hukum tersebut dianggap sebagai keharusan, sedangkan komitmen normatif melalui legitimasi (*normative commitment through legitimacy*) berarti mematuhi peraturan karena otoritas penyusun hukum tersebut memiliki hak untuk mendikte perilaku (Tyler, 2005). Berdasarkan perspektif normatif maka seorang auditor melakukan pemeriksaan harus sesuai dengan standar pemeriksaan sehingga menghasilkan audit yang berkualitas.

Teori Atribusi (*Attribution Theory*)

Teori ini menyatakan mengenai bagaimana seseorang menjelaskan penyebab perilaku orang lain atau dirinya sendiri (Luthans, 1998). Penyebab seseorang memilih suatu perilaku bisa berasal dari

internal (*dispositional attributions*) dan eksternal (*situasional attributions*). Penyebab internal cenderung mengarah pada aspek perilaku individual, sesuatu yang telah ada dalam diri seseorang seperti sifat pribadi, persepsi diri, pemahaman, kompetensi, dan motivasi. Sedangkan penyebab eksternal lebih mengarah pada lingkungan yang mempengaruhi perilaku seseorang. Berdasarkan teori tersebut, tindakan seorang auditor dalam melakukan pemeriksaan atas laporan keuangan harus sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sehingga menghasilkan audit yang berkualitas. Audit yang berkualitas dapat didukung oleh faktor internal individu yang bersangkutan seperti kompetensi auditor, independensi auditor, Objektivitas dan Integritas.

Kualitas Audit

De Angelo (1981) menyatakan bahwa kualitas audit sebagai probabilitas auditor dalam menemukan dan melaporkan kesalahan material, keliru, atau kelalaian dalam laporan materi keuangan klien. Menurut *Government Accountability Office* (GAO) mendefinisikan kualitas audit sebagai ketaatan terhadap standar profesi dan ikatan kontrak selama melaksanakan audit (Lowenshon *et al*, 2005).

Menurut panduan manajemen pemeriksaan (BPK, 2002) Kualitas audit

harus dibangun sejak awal pelaksanaan audit hingga pelaporan dan pemberian rekomendasi. Dengan demikian, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas audit antara lain kualitas proses audit, kualitas hasil audit dan tindak lanjut hasil audit (SPKN)

Kompetensi Auditor

Kompetensi adalah karakteristik dan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai tugas dan atau fungsi jabatan (PKBKN, 2013). Rai (2008) menyatakan bahwa Kompetensi auditor adalah kualifikasi yang dibutuhkan oleh auditor untuk melaksanakan audit dengan benar. Dalam Standar Umum Standar Pemeriksaan Keuangan Negara (SPKN) disebutkan bahwa kompetensi mensyaratkan keahlian/kemampuan pemeriksa. Keahlian/kemampuan ditentukan oleh latar belakang pendidikan, kecakapan profesional dan pendidikan berkelanjutan.

Menurut (SPKN) seorang auditor untuk melaksanakan pemeriksaan harus memiliki : pengetahuan tentang standar pemeriksaan, latar belakang pendidikan, pengetahuan umum tentang auditee, keterampilan yang memadai untuk melakukan pemeriksaan serta sertifikat keahlian yang diterima secara umum dan diakui secara profesional.

Indepedensi

Kata independensi merupakan terjemahan dari kata *independence* yang berasal dari Bahasa Inggris. Dalam kamus *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* terdapat kata entri *independence* yang artinya dalam keadaan independen. Adapun entri kata *independent* bermakna tidak tergantung atau dikendalikan oleh (orang lain atau benda); tidak mendasarkan diri pada orang lain; bertindak atau berfikir sesuai dengan kehendak hati; bebas dari pengendalian orang lain (Hornby, 1987). Makna independensi dalam pengertian umum ini tidak jauh berbeda dengan makna independensi yang dipergunakan secara khusus dalam literatur pengauditan.

Objektivitas

Objektivitas menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (kbbi.web.id) mempunyai pengertian Sikap jujur, tidak dipengaruhi pendapat dan pertimbangan pribadi atau golongan dalam mengambil keputusan atau tindakan. Auditor harus memiliki sikap yang netral dan tidak bias serta menghindari konflik kepentingan dalam merencanakan, melaksanakan, dan melaporkan penugasan yang dilakukannya. Auditor harus objektif dalam melaksanakan audit intern. Sikap Obyektifitas auditor tersebut dijelaskan dalam modul BPKP bahwa obyektifitas adalah sikap jujur yang tidak dipengaruhi pendapat dan

pertimbangan pribadi atau golongan dalam mengambil putusan atau tindakan(BPKP, 2014:18)

Objektif menurut Hery adalah sikap mental bebas yang harus dimiliki oleh auditor internal dalam melaksanakan pemeriksaan (Hery, 2013:59) Sedangkan menurut Mulyadi Objektivitas adalah suatu kualitas yang memberikan nilai atas jasa yang diberikan auditor (Mulyadi, 2008:57). Prinsip objektivitas ini mengharuskan auditor bersikap adil, tidak memihak, jujur secara intelektual, tidak berprasangka atau bias, serta bebas dari benturan kepentingan atau berada di bawah pengaruh pihak lain.

Integritas

Integritas menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (kbbi.web.id) mempunyai pengertian mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan, kejujuran. Definisi integritas dalam modul BPKP bahwa Integritas adalah mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh, sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan dan kejujuran (BPKP, 2014:16). Integritas auditor intern pemerintah membangun kepercayaan, dan dengan demikian memberikan dasar untuk kepercayaan dalam pertimbangannya. Integritas tidak hanya menyatakan kejujuran,

namun juga hubungan wajar dan keadaan yang sebenarnya. Selanjutnya juga telah dituangkan dalam Permenpan Nomor: PER/04/M.PAN/03/2008 tentang Kode Etik APIP yang berhubungan dengan integritas bahwa auditor harus memiliki kepribadian yang dilandasi oleh unsur jujur, berani, bijaksana, dan bertanggung jawab untuk membangun kepercayaan guna memberikan dasar bagi pengambilan keputusan yang andal. Dan auditor wajib mematuhi aturan perilaku sebagai berikut :

- (1) Melaksanakan tugasnya secara jujur, teliti, bertanggung jawab dan bersungguh-sungguh;
- (2) Menunjukkan kesetiaan dalam segala hal yang berkaitan dengan profesi dan organisasi dalam melaksanakan tugas;
- (3) Mengikuti perkembangan peraturan perundang-undangan dan mengungkapkan segala hal yang ditentukan oleh peraturan perundang-undangan dan profesi yang berlaku;
- (4) Menjaga citra dan mendukung visi dan misi organisasi;
- (5) Tidak menjadi bagian kegiatan ilegal atau mengikatkan diri pada tindakan-tindakan yang dapat mendiskreditkan profesi APIP atau organisasi;
- (6) Menggalang kerja sama yang sehat diantara sesama auditor dalam pelaksanaan audit;
- (7) Saling mengingatkan, membimbing dan mengoreksi perilaku sesama auditor.

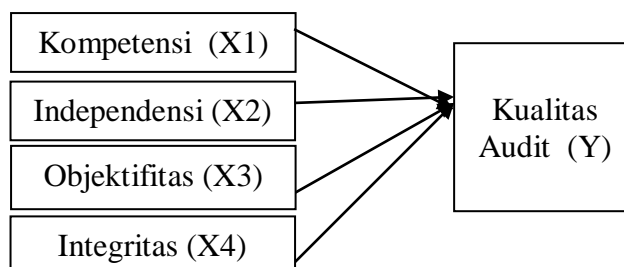
Integritas menurut Mulyadi adalah suatu elemen karakter yang mendasari timbulnya pengakuan profesional (Mulyadi,

2008:56). Integritas merupakan kualitas yang mendasari kepercayaan publik dan merupakan patokan bagi auditor dalam menguji semua keputusan yang diambilnya. Integritas diukur dalam bentuk apa yang benar dan adil, serta integritas mengharuskan auditor untuk bersikap jujur dan berterus

terang tanpa harus mengorbankan rahasia penerima jasa.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori dan pengembangan hipotesis pada uraian sebelumnya, maka dapat dibuat kerangka pemikiran penelitian sebagaimana Gambar 1:



Gambar 1. Kerangka pemikiran
Sumber: SPKN (2007), BPKP (2008).

METODE PENELITIAN

Obyek pada peneliian ini adalah auditor di inspektorat Provinsi Bengkulu, Pengumpulan data penelitian dilaksanakan mulai tanggal 09 November 2016 sampai dengan 25 November 2016. Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai alat

pengumpulan data. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert skor 1 sampai 5. Jumlah responden yang disurvei adalah sebanyak 68 orang. Pendekatan analisis menggunakan model analisis regresi berganda. Data diolah dengan menggunakan program SPSS versi 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan regresi berganda Tabel 2 berikut adalah hasil pengujian hipotesis.

Berikut ini adalah hasil pengujian regresi berganda dan output tabel pengujian dengan menggunakan bantuan program SPSS dalam bentuk output ANOVA (uji F), model summary serta coefficient (uji t) seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Pengujian hipotesis

| No | Ket. | Keefisien Regresi | Nilai t | | Hasil |
|----|--------------------------|-------------------|---------|-------|-------------------------|
| | | | Nilai | sig | |
| 1 | Kompetensi | 0,366 | 4,308 | 0,000 | H ₁ diterima |
| 2 | Independensi | 0,633 | 6,325 | 0,000 | H ₂ diterima |
| 3 | Obyektifitas | 0,213 | 2,538 | 0,015 | H ₃ diterima |
| 4 | Integritas | 0,138 | 2,177 | 0,035 | H ₄ diterima |
| 5 | F- Hitung | | 29,963 | 0,000 | |
| 6 | <i>Adjusted R Square</i> | | 0,703 | | |

Sumber : Data primer diolah, 2016

Pengujian Hipotesis Pertama

Hasil uji statistik t untuk variabel kompetensi diperoleh t hitung sebesar 4,308 dengan nilai signifikansi (ρ) sebesar 0,000. Karena nilai ρ $0,000 < \alpha$ 0,05, yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel kompetensi terhadap kualitas audit. maka disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang dirumuskan dalam penelitian ini **diterima**. Hal ini berarti semakin baik kompetensi auditor dalam melakukan audit maka semakin berkualitas audit yang dihasilkan.

Pengujian Hipotesis Kedua

Hasil uji statistik t untuk variabel independensi diperoleh t hitung sebesar 6,325 dengan nilai signifikansi (ρ) sebesar 0,000. Karena nilai ρ $0,000 < \alpha$ 0,05, yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel independensi terhadap kualitas audit. maka

disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang dirumuskan dalam penelitian ini **diterima**. Hal ini berarti semakin tinggi independensi para auditor dalam melakukan audit maka akan semakin baik pula kualitas audit yang dihasilkan.

Pengujian Hipotesis Ketiga

Hasil uji statistik t untuk variabel obyektifitas diperoleh t hitung sebesar 2,538 dengan nilai signifikansi (ρ) sebesar 0,015. Karena nilai ρ $0,036 < \alpha$ 0,05, yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel obyektifitas terhadap kualitas audit. maka disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang dirumuskan dalam penelitian ini **diterima**. Hal ini berarti semakin obyektif sikap auditor dalam melakukan audit maka akan semakin baik pula kualitas audit yang dihasilkan.

Pengujian Hipotesis Keempat

Hasil uji statistik t untuk variabel integritas diperoleh t hitung sebesar 2,177 dengan nilai signifikansi (ρ) sebesar 0,035. Karena nilai ρ $0,049 < \alpha$ 0,05, yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel obyektifitas terhadap kualitas audit. maka disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang dirumuskan dalam penelitian ini **diterima**. Hal ini berarti semakin tinggi sikap integritas auditor dalam melakukan audit maka akan semakin baik pula kualitas audit yang dihasilkan.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas Audit.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kompetensi memiliki pengaruh terhadap kualitas audit. Hasil ini memiliki makna semakin baik kompetensi auditor, maka semakin berkualitas audit yang dihasilkan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rai (2008) menyatakan bahwa pada saat melakukan audit, seorang auditor harus memiliki mutu personal yang baik, pengetahuan yang memadai serta keahlian khusus dibidangnya. Hasil ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Perdany dan Suranta (2012) membuktikan bahwa Kompetensi auditor berpengaruh secara terhadap kualitas audit.

Hasil penelitian ini memberikan masukan dan pertimbangan bagi inspektorat daerah dalam menetapkan kebijakan terkait dengan penempatan dan pemilihan auditor sesuai dengan pengetahuan dan keahlian yang dimiliki dan terkait dengan pengembangan pengetahuan dan keahlian auditor yaitu dengan cara memberikan kesempatan pendidikan dan pelatihan kepada auditor khususnya dibidang audit yang tidak terbatas pada audit keuangan dan audit operasional saja tetapi juga tentang fraud dan audit lainnya sesuai perkembangan ilmu yang ada.

Pengaruh Independensi terhadap Kualitas Audit

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa variabel independensi memiliki pengaruh positif terhadap kualitas audit.. Hasil ini memiliki makna semakin baik independensi auditor, maka semakin berkualitas audit yang dihasilkan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Badjuri (2012) yang mengindikasikan bahwa independensi berpengaruh positif terhadap kualitas audit dan mempunyai hubungan yang positif atau searah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh AAA *Financial Accounting Commite* (2000) menyatakan bahwa independensi berpengaruh langsung terhadap kualitas audit.

Hasil penelitian ini memberikan masukan dan pertimbangan bagi inspektorat daerah dalam menetapkan kebijakan agar terbebas dari intervensi dari atasan atau inspektorat daerah merupakan suatu organisasi yang independen.

Pengaruh Obyektifitas terhadap Kualitas Audit

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa variabel obyektifitas memiliki pengaruh positif terhadap kualitas audit.. Hasil ini memiliki makna semakin baik obyektifitas auditor, maka semakin berkualitas audit yang dihasilkan. Queen *et al.*,(2012) yang mengindikasikan bahwa objektivitas berpengaruh positif terhadap kualitas audit.

Hasil penelitian ini memberikan masukan dan pertimbangan bagi inspektorat daerah dalam upaya untuk meningkatkan sikap obyektifitas dengan cara meningkatkan peran bagian perencanaan dalam mengatur obyek pemeriksaan agar auditor bebas dari segala hubungan yang dapat mempengaruhi obyektifitas auditor.

Pengaruh Integritas Terhadap Kualitas Audit

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa variabel obyektifitas memiliki pengaruh positif terhadap kualitas audit.. Hasil ini memiliki makna semakin

baik obyektifitas auditor, maka semakin berkualitas audit yang dihasilkan. Hal ini sesuai dengan konsep yang dikemukakan Pusdiklatwas BPKP (2005) Dengan integritas yang tinggi, maka auditor dapat meningkatkan kualitas hasil pemeriksaannya. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Cahyo *et al* (2015) membuktikan bahwa integritas auditor berpengaruh secara positif terhadap kualitas hasil pemeriksaan.

Hasil penelitian ini memberikan masukan dan pertimbangan bagi inspektorat daerah dalam upaya untuk meningkatkan sikap integritas dengan cara memberikan sanksi yang tegas bagi auditor yang terbukti menerima gratifikasi dari auditee.

SIMPULAN DAN SARAN

Beberapa kesimpulan yang bisa ditarik dari temuan penelitian sebagai berikut. Pertama, kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas audit. Kompetensi yang dimiliki sudah memenuhi standar salam pemeriksaan di karena rata-rata pendidikan para auditee berasal dari Jurusan Akuntansi dan para auditee harus mengikuti bimtek atau pelatihan yang berhubungan dengan tugasnya sebagai pengawas yang diadakan setiap tahunnya oleh Inspektorat maupun di luar Inspektor. Sehingga kompetensi yang dimiliki semakin baik maka audit yang di hasilkan berkualitas. Kedua, Independensi

berpengaruh terhadap kualitas audit, sehingga semakin tinggi independensi maka akan semakin baik pula kualitas audit yang dihasilkan. Independensi merupakan kode etik yang harus dijalankan auditor. Pada saat masa penugasan auditor harus mempertahankan sikap independen dan terbebas dari intervensi apapun yang terjadi di lapangan agar dapat menghasilkan laporan hasil pemeriksaan yang berkualitas. Ke-tiga, Obyektifitas berpengaruh terhadap kualitas audit, sehingga semakin baik obyektifitas auditor maka akan semakin baik pula kualitas audit yang dihasilkan. Dikarenakan dalam melakukan pemeriksaan obyektifitas merupakan kode etik yang harus dijalankan oleh para auditor pada saat melakukan penugasan. Tidak adanya kecurangan dalam pelaksanaan tugas dalam mengungkap semuanya dengan jujur dan apa adanya tanpa adanya pertimbangan pribadi dalam mengabil keputusan hasil pemeriksaan. Ke-empat, Integritas berpengaruh terhadap kualitas audit, sehingga semakin baik integritas auditor maka akan semakin baik pula kualitas audit yang dihasilkan. Dikarenakan para auditor dapat dipercaya dan bertanggung jawab pada saat melakukan pemeriksaan sehingga hasil laporan pemeriksaan berkualitas dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat beberapa rekomendasi untuk

perbaikan penelitian serupa di masa yang akan datang, yaitu : (1) Penelitian selanjutnya diharapkan adanya penambahan sampel penelitian, tidak hanya dari auditor di Inspektorat Provinsi Bengkulu, dan (2) Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain yang mempengaruhi kualitas audit seperti, *locus of control*, *self-efficacy* dan komitmen organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- AAA Financial Accounting Standard Committee, (2000). *Commentary: SEC Auditor Independence Requirements*. Accounting Horizons,15(4), 373-386.
- Annuar, N., Mohamad-Ali, A. H., Shamsheer, M., & Zulkarnain, M. S.. (2001). "The effectiveness of the internal auditor in Malaysian listed firms." *Akuntan Nasional*, 14(9), 30-33.
- Badjuri, Achmad. 2012. "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Hasil Pemeriksaan Audit Sektor Publik (Studi Empiris Pada Bpkp Perwakilan Jawa Tengah)." *Jurnal Dinamika Akuntansi, Keuangan Dan Perbankan*, 1 (2), 120-135.
- BKKBN. (2013). Laporan BKKBN tahun 2013. Jakarta: BKKBN.
- Cahyo, Andi, Dwi, Wijaya, Andy, Fefta dan Domai, Tjahjanulin, (2015). "Pengaruh kompetensi, Independensi, Obyektivitas,

- Kompleksitas Tugas, Dan Integritas Auditor Terhadap Kualitas Hasil Audit.” *Jurnal Reformasi*, 5 (1), (2015).
- De Angelo, L.E. (1981). “Auditor Independence, Low Balling, and Disclosure Regulation.” *Journal of Accounting and Economics* (8), 113-127.
- Deis, Donald R. Jr & Gary A. Giroux. (1992). “Determinants of Audit Quality in the Public Sector.” *The Accounting Review*, 67 (3), 462-479.
- Efendy, Muh. Taufiq. (2010). Pengaruh Kompetensi, Independensi, dan Motivasi terhadap Kualitas Audit Aparat Inspektorat dalam Pengawasan Keuangan Daerah (Studi Empiris pada Pemerintah Kota Gorontalo). *Tesis*. Purwokerto. Universitas Diponegoro.
- Halim, Abdul dan M. Syam Kusufi. (2013). Akuntansi Sektor Publik: *Akuntansi Keuangan Daerah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Halimah, Rohana O., Kamaruzaman J. (2011). “The Effectiveness of Internal Audit in Malaysian Public Sector.” *Jurnal of Modern Accounting and Auditing*, 9(52).
- Hery. (2013). *Auditing: Pemeriksaan Akuntansi I*. Jakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service)
- Homby, A.S. (1987). *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*, Oxford: Oxford University Press.
- Luthans, F. (1998). *Organizational Behavior*. Mc. Graw-Hill. 8th ed.
- Lowenshon, S., Johnson E.L., dan Elder J.R. (2005). “Auditor Specialization and Perceived Audit Quality, Auditee Satisfaction, and Audit Fees in the Local Government Audit Market.” *Journal Of Accounting and Public Policy*. 26, 705-732.
- M. Yusuf. (2014). “Pengaruh Kompetensi, Objektivitas dan Integritas Auditor Terhadap Kualitas Hasil Kerja Auditor (Studi Empiris pada Auditor BPKP Provinsi Riau).” *ejournal.unp*, 2(3).
- Mahmudi, (2013). *Akutansi Sektor Publik*. UII Press Yogyakarta.
- Mulyadi. (2008). *Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pengawasan Keuangan Daerah (Studi Empiris pada Pemerintah Kota Gorontalo)*. Universitas Diponegoro.
- Queena, Precilia Prima dan Abdul Rohman. (2012). “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Audit Aparat Inspektorat Kabupaten/Kota di Jawa Tengah.” *Journal of Accounting*, 1(2), 1-12.
- Republik Indonesia, (2011), Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun

- (2011) Tentang *Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Republik Indonesia, (2008). Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006, Tentang *Laporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Republik Indonesia, (2007). Peraturan Badan Pemeriksa Keuangan Nomor 01 2007. Tentang *Standar Pemeriksaan Keuangan Negara*.
- Republik Indonesia, (2005). Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun (2005). Tentang *Pedoman Pembinaan Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*.
- Rai, Agung. (2008). *Audit Kinerja pada Sektor Publik*. Salemba Empat.
- Rusvitanadi, Marlin dan Dudi Pratomo. (2014). Pengaruh Kompetensi, Independensi Auditor dan Objektivitas terhadap Kualitas Audit (Studi Pada Auditor BPKRI Perwakilan Provinsi Jawa Barat). *Tesis*. Bandung. Universitas Telkom.
- Syarifudin, Akhmad, (2014). "Pengaruh Kompetensi SDM dan Peran Audit Intern terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah dengan Variabel Intervening Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (studi empiris pada Pemkab Kebumen)." *Jurnal Fokus Bisnis*, 14(02).
- Tyler, R, Tom, (2005). "Psychological Perspectives On Legitimacy And Legitimation." *Annu. Rev. Psychol*, 57, 375–400.
- Perdany , Annisa dan Suranta, Sri. (2014). "Pengaruh kompetensi dan independensi auditor terhadap kualitas audit investigate pada kantor perwakilan BPK-RI Yogyakarta." *Publikasi Jurnal*. [http://eprints.uns.ac.id/14608/1/Publikasi_Jumal_\(10\).pdf](http://eprints.uns.ac.id/14608/1/Publikasi_Jumal_(10).pdf)
- Prihatin, Ayu Kadek, Luh Gede Erni Sulindawati dan Nyoman Ari Surya Permawan. (2015). "Pengaruh Kopetensi, Independensi, Obyektivitas, Integritas dan Akuntabilitas Terhadap Kualitas Audit Di Pemerintahan Daerah." *Universitas Pendidikan Ganesha, Jurusan Akuntansi*, 03 (1), 2015.
- Pusdiklatwas BPKP. (2002). *Modul Diklat Pembentukan Auditor Ahli: Kode Etik Dan Standar Audit*. Bogor.
- Pusdiklatwas BPKP. (2005). *Modul Diklat Pembentukan Auditor Ahli: Kode Etik Dan Standar Audit*. Bogor.
- Pusdiklatwas BPKP. (2008). *Modul Diklat Pembentukan Auditor Ahli: Kode Etik Dan Standar Audit*. Bogor.
- Pusdiklatwas BPKP. (2014). *Modul Diklat Pembentukan Auditor Ahli: Kode Etik Dan Standar Audit*. Bogor.

Zeyn, Elvira, (2014). Faktor faktor yang mempengaruhi kualitas audit internal Pemerintah Daerah Melalui Independensi dan Kompetensi Auditor Internal (Survei pada Inspektorat pemerintah daerah Se-Jawa Barat). *Simposium Nasional Akuntansi XVII*. Mataram.

THE EFFECT OF MENTAL ACCOUNTING ON STUDENT'S
INVESTMENT DECISIONS: A STUDY AT INVESTMENT
GALLERY (GI) FEB UNIVERSITY OF BENGKULU AND SYARIAH
INVESTMENT GALLERY (GIS) FEB IAIN BENGKULU

¹Fitri Santi, ²Nelsi Valetta Sahara, ³Kamaludin
^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu
^{1,2,3} Jl. Wr. Supratman, Kandang Limun, Muara Bangka Hulu, Bengkulu
¹Fitri_santi@unib.ac.id, ²nelsivaletta23@gmail.com, ³kamaludin@unib.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mencoba untuk mengeksplorasi fenomena keberadaan akuntansi mental (MA) antara investor di Galeri Investasi FEB Universitas Bengkulu dan investor di Galeri Investasi Syariah FEB IAIN Bengkulu, dan untuk menguji pengaruhnya terhadap keputusan investasi saham. Kami mengumpulkan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis. Hasilnya menunjukkan bahwa investor memang memiliki MA. Rata-rata jawaban responden menunjukkan bahwa mereka memperlakukan uang bulanan dengan uang bonus berbeda dalam berinvestasi. Ketika menggunakan uang bulanan sebagai modal, mereka rata-rata menggunakan porsi kecil dari uang bulanan mereka untuk investasi, tetapi ketika modal adalah uang bonus mereka, maka mereka menggunakan lebih banyak porsi uang untuk investasi. Bagi responden, uang bulanan mereka jauh lebih penting daripada uang bonus, dan mereka juga lebih takut terhadap risiko ketika menginvestasikan uang bulanan daripada ketika menginvestasikan uang bonus, dan ketika ada kerugian, tingkat kerugian dari menginvestasikan uang bulanan lebih tinggi daripada tingkat kerugian penyesalan dari menginvestasikan uang bonus. Hasilnya menunjukkan MA ada di antara para investor, dan memang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan investasi saham.

Kata kunci: *Mental accounting (MA), stock investment decision*

Abstract

Our study tries to explore the existence of mental accounting (MA) phenomenon among the investors at Investment Gallery FEB University of Bengkulu and the investors at Sharia Investment Gallery FEB IAIN Bengkulu, and to test its influences on the stock investment decision. We collect data using questioner. This study uses simple linear regression analysis to test the hypothesis. The results show that investors do have the MA. The average respondents' answers indicate that they treat monthly money with bonus money differently in investing while using monthly money as the capital, they averagely use a smaller portion of their monthly money for investment, but when the capital is their bonus money, then they use more portion of the money for the investment. For the respondents, their monthly money is more important than the bonus money, and they are also more afraid of the risks of investing the monthly money than investing the bonus money, and when there is a loss, the regret level of losses from investing monthly money is higher than regret level of losses from investing bonus money. The result shows the MA exists among the investors, and have a significant effect on the stock investment decisions.

Keywords: *Mental accounting (MA), stock investment decision*

INTRODUCTION

Mental accounting (MA) is an economic concept established by Richard Thaler, which contends that individuals divide their current and future assets into separate, non-transferable portions. It is a psychological factor that makes individuals tends to divide their money into certain categories in their minds. The theory mentions that individuals assign different levels of utility to each asset group, which affects their consumption decisions and other behaviors. Rather than rationally perceiving every Rupiah as identical, MA helps explain why many investors assign some of their money as safety capital which they invest in low-risk investments, while at the same time treating their risk capital quite differently.

Investments are the activities which include investing some resources to get return in the future. Investments are basically placing some fund today in expected to get profits in the future. It is obvious that investors not only consider the estimate of the prospects of investment instruments alone in their investment behavior, but also involve psychological factors in making their investment decisions. That is we start to uses the psychology science and financial science in the effort to understand the financial behavior. Behavioral finance as a study of how psychological phenomena affect the

financial behavior of an individual (Nofsinger, 2001; H. Shefrin, 2002)

The integration of psychology into economics and finance literature led prominent scholars, Daniel Kahneman and Amos Tversky, create prospect theory in 1979. Prospect theory modeled how individuals make a choice between probabilistic alternatives where risk is involved and the probability of different outcomes is unknown. It earned Kahneman the Nobel Prize in Economics in 2002. Prospect theory is an explanation of human decision making in a state of uncertainty outcome. This can be applied to situations ranging from life decisions such as changing careers or moving abroad, to financial options such as choosing an investment fund or deciding whether to buy insurance. Prospect theory suggests that people valued losses and gains differently, and thus individuals make decisions based on perceived gains instead of perceived losses. Also known as "loss-aversion" theory, the general concept is that if two choices are put before an individual, both equal, with one presented in terms of potential gains and the other in terms of possible losses, the former option will be chosen. Prospect theory suggests that humans are irrational decision makers. Tversky and Kahneman proposed that losses cause greater emotional impact on an individual than does an equivalent amount of gain, so given choices presented two

....

ways (with both offering the same result) – an individual will pick the option offering perceived gains.

Everyone in the world would certainly be involved in the decision-making process. This decision-making can take place in any situation, starting from the simplest to the most complex ones. Decision-making can occur in situations where one predicts future outcomes of the alternatives, and then chooses one of two or more options, and estimates the the probability of those outcomes on the basis of mostly limited evidence.

When making investment decisions, standard traditional theory in finance are relatively dominated by the expected utility theory. Expected utility theory assumes that individuals are rational decision makers, but they are often not rational when they make their choice (Robison, Shupp, & Myers, 2010). There are many psychological factors, such as emotion, mood, psychological biases, ect that affect the decision making process. Even Kahneman and Tversky (1979) developed Prospect Theory, in which there are factors such as regret aversion, loss aversion, and mental accounting that can affect one's decision making process.

In this study, the factor to be discussed is mental accounting (MA). Mental accounting was first created by the University of Chicago professor, Richard Thaler. MA describes people's tendency to

code, categorize, and evaluate economic outcomes by grouping their assets into any number of nonfungible (noninterchangeable) mental accounts in their mind (R. Thaler, 1980). A very rational person will never be exposed to this psychological bias, because mental accounting will cause a person to take irrational steps to place money differently based on certain categories, such as how to earn money (work, inheritance, gambling, bonuses, other) or the nature of the use of the money (recreation, necessities, etc.) (Pompian, 2006). People may have multiple mental accounts for the same kind of resource. A person may use different monthly budgets for grocery shopping and dining out at restaurants, for example, and constrain one kind of purchase when its budget has run out while not constraining the other kind of purchase, even though both expenditures draw on the same fungible resource (income) (Cheema & Soman, 2006). Similarly, supermarket shoppers spend less money at the market when paying with cash than with their debit cards (and credit cards), even though both cash, debit and credit cards draw on the same economic resource. Comparing the price of goods to a smaller mental account (e.g., the cash in their wallet) than to a larger mental account (e.g., the money in their bank accounts) increases the "pain of payment".

Mental accounting focuses on how a person responds and evaluates a situation where there are two or more possible outcomes. Not only related to financial problems, mental accounting can also cover human behavior widely. By understanding mental accounting, people are expected to understand the psychological processes underlying a person in making choices or making economic and other decisions.

We contribute to the literature by providing empirical evidence on the existence of MA and provide the further evidence on its impact on the students investment decision. We administered questioners to 100 students as investors at GI FEB University of Bengkulu and GIS IAIN Bengkulu. We use descriptive statistics and simple linear regression to test the hypothesis. Our result show that the MA exists amongst students in Bengkulu, and the MA has a significant effect on investment decision of students in Bengkulu.

This paper is presented in the following sequence: the introduction, the literature review and hypotheses development, the research method, the results and discussion, and conclusions.

LITERATURE REVIEW

In this session we will discuss the assumption of rationality in traditional finance theory, and the investment decision

and the effects of MA on the investment decisions.

The Assumption of rationality and traditional financial theory

Financial theories are generally built on the basis of various assumptions to clarify the position of the theory when faced with the real situation. Assumptions are needed to enforce a theory to be readily tested for implementation, and what happens if those assumptions are violated (Asri, 2013). Conventional financial theory has one important assumption that human beings in making decisions are rational. In general, it is known that some characteristics of human rationality, among others: always thinking before deciding, have preferences, able to choose the best viewed alternative among the available options, willing to pay attention to all information, and able to evaluate and compare information. However, a person's rational way of thinking has some limitation or bounded, so it is called bounded rationality. Bounded rationality is happened whenever the decision makers are bounded by the limited ability of their rationality by a number of limitations or obstacles when making decision and making choices.

In facing uncertainty condition, rational decision can be taken by using the principle of expected value maximization. This concept is well known as expected

....

utility theory. The expected utility theory related to choosing decision alternatives rationally with emphasize that individual has different behavior toward risk (Asri, 2013). This theory is overly simplifying the reality, as it argue that a decision making is merely defined by attitude toward risk.

Investment decision and the effects of mental accounting bias on investment decision.

Investments are activities which involved investing some resources to certain business in order to get returns or profit in the future. Investment is placing some funds today in a business in expecting to get profit or return in the future. In order to do investment activity in capital market properly, an investor needs to have enough knowledge, skills, and intuition about business, to analyze which stock to buy or hold and which stock to be sold. Investor is supposed to be rational in making stock purchasing decision. There are several reasons of why do individuals invest, for example: they pursue investment activity to get a better future life, to reduce inflation risk, to get tax saving benefits. Basically, people pursue investment activity for the purpose of gaining or increasing their wealth.

Bodie, Kane, and Marcus (2006) argue that there are two important aspects in investment: the expected return and the risk. Investment decision is a multi-

dimension construct. It involves at least the following dimensions: (1) How much money to be invested, will we invest in small portion or large portion of our money? (2) When will we invest? Do we invest sooner or later? Do we take an investment whenever we have much money, or whenever we thought that this is the best time to invest? (3) Investment decision involves decisions on what kind or type of investments will we take. Is it investment in real assets or financial assets, short term or long-term assets, or combination of them? (4) Investment decision also involves decisions about the source of fund which will be invested.

Initially, in making an investment decision, an investor not only uses the estimates of investment instruments prospects, but also is influenced by psychological factors. Investment analysis which considers both the field of psychology science and the field of finance science is known as behavioral finance. Behavioral finance is a field of study in finance which explores how individual is behaving in financial settings. Specifically, it studies how human psychology affects individual financial decision making, corporate decision making, and market behavior (Nofsinger, 2001; H. Shefrin, 2002). It is also an alternative approach in studying how psychology aspects affect individual investment decision making.

In mental accounting concept it is assumed that individuals divide their money into some certain accounts based on its purposes. Thaler (1985) stated that *“mental accounting is the set of cognitive operations used by individuals and households to code, categorize and evaluate financial activities.”* Mental accounting describes people’s tendency to code, categorize, and evaluate economic outcomes by grouping their assets into any number of non-fungible (non-interchangeable) mental accounts. As Pompian (2006, p. 171) states: *“A complete rational person would never succumb to this sort of psychological process because mental accounting causes subjects to take the irrational step of treating various sums of money differently based on where these sums are mentally categorized, for example the way that a certain sum has been obtained (work, inheritance, gambling, bonus, etc.) or the nature of the money’s intended use (leisure, necessities, etc).”*

The concept of framing is useful in mental accounting analysis. Individuals, due to heuristic thinking process, use framing to process information. Their perspectives on money and investment usually are framed accordingly to the surrounding circumstances that they face (H. M. Shefrin & Thaler, 1988). In Shefrin and Thaler’s behavioral life-cycle theory (1988), it is stated that people mentally allocate wealth over three classifications:

(1) current income, (2) current assets, and (3) future income. The propensity to consume is greatest from the current income account, while future income is treated more conservatively.

There are three components in MA. (1) Individual captures how outcomes are felt and experienced, and how a decision is made and evaluated. (2) Mental accounting involves placing activities into certain accounts. Both sources and uses of money should be grouped in some accounts mentally like an accounting system. (3) The frequency of account evaluation, which means each account can be noted or evaluated daily, monthly, or yearly (R. Thaler, 1985).

MA is a cognitive bias type, which refers to the coding, categorization, and evaluation of financial decisions. It is a psychological factor which measurement has several goals. First, being a self-controlling tool that causes people to think rationally to make good decisions (R. H. Thaler & Sunstein, 2008). The second is to help individual to see the financial problems better but inefficiently, so there is a possibility of conflict with both goals, and consequently in an accurate representation does not always make a person happy for a short time (Prelec & Loewenstein, 1998). MA focuses on how a person responds and evaluates a situation where there are two or more possible outcomes. Not only related to financial problems, MA

....

can also cover human behavior widely. By understanding mental accounting, people are expected to understand the psychological processes underlying in making choices or making economic and other decisions.

Mental accounting can be illustrated as follows. Suppose we have for example, a civil servant (PNS) with a monthly salary and the thirteenth salary. Every civil servant (PNS) gets a thirteenth salary, a salary equal to one full monthly salary each year. For example, a civil servant (PNS) who is receiving a monthly salary of Rp.3.500.000,-, she/he usually restrict to use this monthly salary for some certain purpose, such as paying electricity bills, buying foods, paying school fee for their kids, etc. Sometimes, not a single bit of the salary is used for other purposes, for example let alone to have fun. It will be different whenever the money is come from his/her thirteenth salary. He/she would spend them for shopping and leisure. They frame their money differently, between the monthly salary and the thirteenth salary, because the thirteenth salary is a bonus salary, so he can spend it just like that.

MA can also affect the investment decision. For example, when someone gets a monthly salary and a bonus salary, and then he wants to invest. He would be more inclined to invest using his bonus money because he thinks (frames) that he invests his bonus money, when something goes

wrong with his investment, he does not feel very bad for that failed investment. However, it will be different when the money for investment is from his monthly salary. Although he loses money in the same amount but he regrets more, because they frame and categorize these two type salaries differently and they place different weight for each of them. They fail to consider that money from monthly salary and bonus salary are interchangeable or fungible.

There are many previous studies about mental accounting. Barberis and Huang (2001) conducted research on mental accounting, loss aversion, and individual stock returns. They consider a form of MA as investors' concern about *return/gains* and *risk/losses* of individual stock values, and investors' concern about *return/gains* and *risk/losses* of the overall portfolio value. Those investment behaviors show that investors who suspect to mental accounting have two possible attitudes. First, the attitude toward the risk preference which is either risk seeker, risk averter, or risk neutral. Second, return preference where investors have certain preference to accept return in the form of capital gain, or dividend. Barberis and Huang (2001) used framing concept to explain the investor preference. Framing induce individuals to develop attitude; whether tend to accept gains/return in positive frame, or whether

tend to accept losses/risk in negative frame, or to treat them in balance.

With MA, investors pay attention to gains and losses (Barberies and Huang, 2001). Implementation of MA by investors is by using narrow framing. Thus, investors framing their financial decisions by expressing attention to gains/returns or losses/risks and evaluating investment decisions (outcomes), so the individual frames a subjective transaction in mind to determine the utility they receive. This reflects an attention to the non-consumption resources of utility, where the natural experience exceeds narrow framed gains and losses. Furthermore, investors consider two forms of MA. First, investors care about gains and losses in the value of individual stocks (individual stock accounting), and secondly, investors care about gains and losses in the value of all portfolios, and show that MA forms affect the price of assets in a significant way.

MA is a bias that can cause a variety of problem for investors. Pompian (2001) mention that MA can cause at least five problems. First, it can cause individual to think or imagine that their investment occupy separate “packages,” or accounts. There categories might include, for example money from monthly salary, money from bonus, college fund or money for retirement. However, envisioning distinct accounts to correspond with financial goals can cause investors to

neglect positions that offset or correlate across accounts. This can lead to sub-optimal aggregate portfolio performance. Second, it can cause investors to irrationally distinguish between returns derived from income and those from capital appreciation. Many investors feel the need to preserve capital sums and prefer to spend interest. As a result, some investors tend to pursue income streams and can unwittingly erode principal (capital sums) in the process. Third, it can cause investor to allocate assets differently, especially when employer stock is involved. Individual in company retirement plans that offer no company stock as an option tend to invest in a balanced way between equities and fixed-income instruments. However, when employer stock is an option, individual (employees) usually allocate a portion of contributions to company stock, so total equity allocation then could be too high; and finally causing these investors portfolio to be potentially under-diversified. Fourth, it can cause investor to be trapped in or failed to resist “house money” effect, wherein risk-taking behavior escalates as wealth grows. Investor exposing this rational behave irrationally because they fail to treat all money as interchangeable or fungible. Fifth, it can cause investor to hesitate to sell investment that once generated significant gains but, later over time, have fallen in price. During the bull market condition investors become

....

accustomed to or familiar with healthy, unrealized gains. But whenever market started to goes down, they hesitate to sell their positions. Later; everything becomes too late, they regret not reaping gains when they could.

Lim (2004) conducted research on how mental accounting has impact on investors' trading decision by testing whether investors' trading decisions are influenced by their preferences for framing gains and losses. She find that investors are more likely to bundle sales of losers than sales of winners on the same day. She confirm that her findings are consistent with the Thaler's hypothesis (1985) that individuals prefer integrating losses and segregating gains. In addition, the extent to which mixed sales of winners and losers are consistent with the hedonic editing hypothesis is greater than what would be expected under random sales of stocks. She suggest that mental accounting is likely to play a significant role in investors' trading decisions.

In Indonesia, there are studies conducted related to the MA bias. One of them is a study conducted by Sumtoro and Anastasia (2015). They examine the effect of MA on decision making of residential property investment in Surabaya. They find that MA does have influence on investor decision of residential property investment. However, other factors such as regret aversion and loss aversion have more

significant influence on residential property investment decision. The regret aversion becomes the first consideration and loss aversion becomes the second consideration for investors in investing residential property of house and apartment type in Surabaya. MA becomes the third consideration for investors to invest in residential property such as house and apartment in Surabaya. Their study show support for Thaler's (1985) study which found that investors tend to consider each asset that is owned separately rather than merge with the investment. Furthermore, MA will affect an investor's investment decision depending on whether the investor is concerned about gains and losses in the value of individual stocks or in the value of the entire portfolio (Barberis & Huang, 2001).

We will empirically examine the effect of MA on student's investment decision. Initially, there were only two investment gallery in Bengkulu Province (Investment gallery of Bengkulu University and Sharia Investment Gallery of IAIN Bengkulu), but later other private universities in Bengkulu Province also start to open investment galleries for their students and for the public to learn and to practice investing in capital market. These two investment galleries have investors who are mostly students. From the above discussion, we develop the following hypothesis:

H1: Mental accounting affects the stock investment decision of investors at the Investment Gallery (GI) FEB UNIB and investors at Sharia Investment Gallery (GIS) IAIN Bengkulu.

RESEARCH METHOD

Variables and operational definition

The dependent variable of this study is investment decision (KI), and the

independent variable is mental accounting (MA). The operational definition of variables included in this study is presented in Table 1. We define investment decision is a decision made by respondent about investing in stocks at the Galeri Investasi FEB UNIB and at the Galeri Investasi Shariah IAIN Bengkulu. Respondents were asked to respond on the following seven statements as listed in Table 1.

Table 1 Operational definition of research variables

| Variable | Indicators | Scale |
|---------------------|---|--|
| Investment decision | 1. I always care about the gains and losses that I get from my investment in the stock I choose using my monthly money. | 5 point - Likert scale: 1 = strongly disagree 2 = disagree 3 = neutral 4 = agree 5 = strongly agree |
| | 2. I always care about the gains and losses that I get from my investment in the stock I choose using my bonus money. | |
| | 3. I invest in the type of investment that suits to my income sources type. | |
| Mental Accounting | 1. I always allocate my income into several accounts | 5 point - Likert scale: 1 = strongly disagree 2 = disagree 3 = neutral 4 = agree 5 = strongly agree |
| | 2. I always treat my monthly income and bonuses differently | |
| | 3. I always calculate the cost to be incurred from my monthly money | |
| | 4. I do not always calculate the cost to be incurred from my bonus money | |

Population and sample

The population of our study are investors at GI FEB UNIB and GIS IAIN Bengkulu. The sample of our study are 50 investors at GI FEB UNIB and 50 investors

at GIS IAIN Bengkulu. We distributed questioner to these 100 investors in February – March 2017. Sampling technique in this study is convenience

....

sampling. Simple regression analysis is used to test the hypothesis.

RESULTS AND DISCUSSION

Descriptive statistics

Based on the data obtained from the Investment Gallery of Bengkulu University, the students who are registered as investors

are 75 students, with the average investor coming from the students of semester 4 and semester 6. The total deposit amount is Rp.8.450.000,-. While based on data obtained from IAIN Bengkulu, total investors are 332 student investors, but only 261 investors are active in trading. The average investor comes from students of semester 4 and 6. The total deposit amount is reaching Rp.303.128.100,- (table2).

Table 2 Respondens profile

| | Frequency | Persentage |
|---|------------------|-------------------|
| Male | 42 | 42% |
| Female | 58 | 58% |
| Age: | | |
| 17 | - | - |
| 18 | - | - |
| 19 | 18 | 18% |
| >20 | 82 | 82% |
| Student at semester: | | |
| 2 | - | - |
| 4 | 45 | 45% |
| 6 | 48 | 48% |
| 8 | 7 | 7% |
| Monthly money: | | |
| <Rp 500.000 | 28 | 28% |
| Rp 500.000 | 3 | 3% |
| Rp 500.001 -Rp 999.000 | 50 | 50% |
| Rp 1.000.000-Rp1.500.000 | 19 | 19% |
| >Rp 1.500.000- | - | - |
| Have been investors for: | | |
| Less than 1 month | 22 | 22% |
| About 1 month | 14 | 14% |
| About 2 month | 16 | 16% |
| More than 2 month | 48 | 48% |
| Portion of monthly money to buy stock: | | |
| 25 % of monthly money | 75 | 75% |
| 50 % of monthly money | 14 | 14% |
| 75 % of monthly money | 11 | 11% |
| 100% of monthly money | - | - |

Table 2 shows that 58 percent of our respondent is female. Respondents mostly have aged more than 20 years old (82%).

Respondents are mostly at semesters 4 and 6, only 7% respondents are students of semester 8. Majority of respondents receive

monthly money of less than Rp 1,000,000. Regarding the length of time to invest and how much is invested, many respondents have invested more than 3 months. Meanwhile, most respondents invested only 25% of the monthly income in stock.

Table 3 describes the frequency distribution of respondent response on seven items statement. The first 4 items are items for mental accounting variable, and the rest are items for investment decision variable. In Table 3, the first items we obtained the result: 10 respondents gave the answer of strongly agree, 44 respondents gave answer agreed, 38 respondents gave neutral answer, 3 respondents disagreed, and no respondents answered strongly disagree. This means more than 50% of respondents agree on it. The average obtained is 3.52 and indicating that the respondent is influenced by mental accounting.

The second item in Table 3 show that 62 respondents stated strongly agree and agree about the second statement, 32 respondents answered neutral, while 6 respondents answered disagree. Because respondents who answered agreed more than 50%, as well as the average obtained is 3.61, then it indicates that more than half of respondents are influenced by mental accounting. Because mental accounting in a person seems to be his way of treating his money, one of them by distinguishing bonus money and monthly money received.

The third items in Table 3 shows that 60 respondent gave response agree, 34 respondent answered neutrally and 6 respondent answered strongly disagree. The average is 3.57, indicating that most respondents are influenced by mental accounting.

The fourth items in Table 3 shows that 86 respondents gave agree response, 12 respondents gave neutral response and 2 respondent gave disagree response. The average obtained is 4.19 which indicates that the respondent is influenced by mental accounting. Indeed when someone instilled mental accounting in his mind, then he will feel that the bonus money is not so important so that the spending from bonus money did not have to be counted carefully.

The fifth items in Table 3 is concerning about the gains and losses obtained from the investment of monthly money. We obtained that 19 respondents gave response of strongly agree, 48 respondents answered agree, 30 answered neutral, and 3 respondents answered disagree. The number of respondents who gave response of agree and strongly agree is 67 respondents or 67%. The average obtained is 3.83 which indicates that on average the respondents are influenced by mental accounting in their investment.

The sixth items in Table 3 is concerning the gains and losses obtained from the investment of bonus money. Table 3 shows that 6 respondent answered

....

strongly agree and 42 respondent people answered agree, 45 respondents answered neutral, 4 respondents answered disagree, and 3 respondents answered strongly disagree. This means that as many as 48 respondents or below 50% give an agree answer on this item. The average of 3.44 indicates that the respondents are influenced by mental accounting. This question is related to the fifth question where fewer respondents care about the profit and loss of their bonus money investment because a person with mental accounting will be more concerned about the profit and loss of his monthly money investment than his bonus money investment.

The seventh items in Table 3 is about matching investment and sources of fund for investment. Table 3 shows that 67

respondents gave agree response, 31 respondents answered neutral, the remaining 3 respondents answered disagree. The average earned of 3.71 indicates that the respondent is influenced by mental accounting in his investment.

From the responses of respondents discussed above, individuals who exhibit to mental accounting will tend to divide his income into certain accounts or categories. They will also treat the money received differently according to the use of the money. This is in line with the opinion of Asri (2013) that mental accounting assumed that humans divide their money into certain groups (accounts) based on the purpose of utilizing the money. Based on the above data in Table 3, we can conclude that investors who have filled the questionnaire largely exhibit to mental accounting.

Tabel 3. Frequency distribution of respondents response results

| No | Items | Frequency of respondents response: | | | | | mean |
|----|--|------------------------------------|----------|---------|-------|----------------|------|
| | | Strongly disagree | Disagree | Neutral | Agree | Strongly agree | |
| 1 | I always allocate my income into several accounts | 4 | 4 | 38 | 44 | 10 | 3.52 |
| 2 | I always treat my monthly income and bonuses differently | 6 | - | 32 | 51 | 11 | 3.61 |
| 3 | I always calculate the cost to be incurred from my monthly money | 6 | - | 34 | 51 | 9 | 3.57 |
| 4 | I do not always calculate the cost to be incurred from my bonus money | - | 2 | 12 | 51 | 35 | 4.19 |
| 5 | I always care about the gains and losses that I get from my investment | - | 3 | 30 | 48 | 19 | 3.83 |

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|----|----|---|------|
| | in the stock I choose using my monthly money. | | | | | | |
| 6 | I always care about the gains and losses that I get from my investment in the stock I choose using my bonus money. | 3 | 4 | 45 | 42 | 6 | 3.44 |
| 7 | I invests in the type of investment that suits to my income sources type | 2 | - | 31 | 59 | 8 | 3.71 |

Regression result

Table 4 describes the regression result of mental accounting (MA) variable on Investment decision variable. The coefficient of MA is 0.33 and significant. Therefore, we can conclude that the hypothesis that mental accounting affect the

stock investment decision of investors at the Investment Gallery (GI) FEB UNIB and investors at Sharia Investment Gallery (GIS) IAIN Bengkulu, are accepted. Mental accounting has influence on investor investment decision.

Table 4 Regression Result

| Variable | Coefficient | Std. Error | t-Statistic | Prob. |
|--------------------|-------------|-----------------------|-------------|--------|
| Constant | 2.6259 | 0.2828 | 9.2849 | 0.0000 |
| MA | 0.3307 | 0.0889 | 3.7181 | 0.0003 |
| R-squared | 0.1236 | Mean dependent var | | 3.6601 |
| Adjusted R-squared | 0.1147 | S.D. dependent var | | 0.5445 |
| S.E. of regression | 0.5123 | Akaike info criterion | | 1.5201 |
| Sum squared resid | 25.7232 | Schwarz criterion | | 1.5722 |
| Log likelihood | -74.0051 | Hannan-Quinn criter. | | 1.5412 |
| F-statistic | 13.8242 | Durbin-Watson stat | | 1.7175 |
| Prob(F-statistic) | 0.0003 | | | |

Predictors: (Constant), MA (mental accounting).
Dependent variable is KI (investment decision).

Students mostly earn their monthly money from their parents, and if they want to invest, then they will use their monthly money. In this study, we examined what if they get the bonus money equivalent to the monthly money. Will they treat both money

differently? Our study finds that most of students (investors) treat the money differently. This is called mental accounting. Mental accounting will cause a person to take irrational steps to place money differently based on certain

....

categories, such as how to earn money (work, inheritance, gambling, bonuses, etc.) or the nature of the use of his money (recreation, need, and others) (Pompian, 2006).

Investors are given a questionnaire with two forms the questioners, one with multiple choice answers and another one with Likert scale. The result of respondent's response on the multiple choices questioners shows that on average respondents appears to have some mental accounting bias. It is proved that half the respondents have mental accounting thought, but not so badly. For example, when they earn monthly money and bonus money, they will treat the money differently, for example in investing. When they invest in monthly money, they tend to invest a little of their monthly money. While with the bonus money, most respondents choose to invest with an amount greater than their monthly money. Because for them, the monthly money is much more important than the bonus money because after being scrutinized, they are also more afraid of the risks they face when they invest the monthly money than the bonus money, and when there is a loss, they will regret more of the losses they get when they invest with monthly money rather than their bonus money.

CONCLUSION AND SUGGESTION

This study has two main conclusions. First, we found that investors at GI UNIB and GIS IAIN Bengkulu exhibit to mental accounting bias. Second, we found that mental accounting has significant influence on investor investment decision in stock.

REFERENCES

- Asri, M. (2013). *Keuangan Keperilakuan*. Yogyakarta: BPFE.
- Barberis, N., & Huang, M. (2001). "Mental Accounting, Loss Aversion, and Individual Stock Returns." *The Journal of Finance*, 56(4), 1247-1292.
- Bodie, Z., Kane, A., & Marcus, A. J. (2006). *Investments*. Jakarta: Salemba Empat.
- Cheema, A., & Soman, D. (2006). "Malleable Mental Accounting: The Effect of Flexibility on The Justification of Attractive Spending and Consumption Decisions." *Journal of Consumer Psychology*, 16(1), 33-44.
- Kahneman, D., & Tversky, A. (1979). "Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk." *Econometrica*, 47(2), 263-291.
- Lim, S. S. (2004). *Do Investors Integrate Losses and Segregate Gains? Mental Accounting and Investor Trading*

- Decisions*. Paper presented at the EFA 2003 Annual Conference (November 19, 2004) Paper No. 87. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=423942> on June 23, 2019
- Nofsinger, J. R. (2001). *Investment Madness: How Psychology Affects Your Investing--and what to Do about it*: Financial Times Prentice Hall.
- Pompian, M. M. (2006). *Behavioural Finance and Wealth Management: How to Built Optimal Portfolios That Account for Investor Biases*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Prelec, D., & Loewenstein, G. (1998). "The Red and the Black: Mental Accounting of Savings and Debt." *Marketing science*, 17(1), 4-28.
- Robison, L. J., Shupp, R. S., & Myers, R. J. (2010). "Expected Utility Paradoxes." *The Journal of Socio-Economics*, 39(2), 187-193.
- Shefrin, H. (2002). *Beyond greed and fear: Understanding behavioral finance and the psychology of investing*. New York: Oxford University Press on Demand.
- Shefrin, H. M., & Thaler, R. H. (1988). "The behavioral life-cycle hypothesis." *Economic Inquiry*, 26(4), 609-643.
- Sumtoro, A., & Anastasia, N. (2015). "Perilaku Keuangan dalam Pengambilan Keputusan Berinvestasi Properti Residensial di Surabaya." *Finesta*, 3(1), 41-45.
- Thaler, R. (1980). "Toward a Positive Theory of Consumer Choice." *Journal of Economic Behavior & Organization*, 1(1), 39-60.
- Thaler, R. (1985). "Mental Accounting and Consumer Choice." *Marketing science*, 4(3), 199-214.
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2008). *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Chicago: Yale University Press.

MODEL SELEKSI PEMASOK KEMASAN BERBASIS METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS PERUSAHAAN FARMASI

¹Ardiprawiro

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma

¹Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

¹ardiprawiro@staff.gunadarma.ac.id

Abstrak

Pemasok yang dipilih berdasarkan evaluasi yang sederhana cenderung tidak memperhatikan pemilihan yang sesuai dengan metode atau sistem tertentu sehingga terkadang prosesnya memakan banyak waktu dan apa yang telah diputuskan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan sebagai konsumen yang membeli kebutuhan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan penggunaan metode AHP membantu proses pengambilan keputusan lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan farmasi. Data yang digunakan merupakan data primer yang dikumpulkan dari pegawai perusahaan farmasi. Data dikumpulkan menggunakan teknik survei dan wawancara. Alat analisis penelitian yang digunakan adalah Analytical Hierarchy Process dan Expert Choice v.11. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan metode AHP terbukti membantu dalam pemilihan pemasok kemasan obat di perusahaan farmasi lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Kata kunci: Analytical Hierarchy Process, Perusahaan Farmasi, Seleksi Pemasok

Abstract

Suppliers selected based on simple evaluations tend not to pay attention to the selection according to a particular method or system so that sometimes the process takes a lot of time and what has been decided is not in accordance with what is expected by the company as consumers who buy company needs. This research aims to prove the use of AHP method to help decision-making process faster and in accordance with the needs of pharmaceutical companies. The data used are primary data collected from employees of pharmaceutical companies. The data was collected using survei techniques and interviews. The research analysis tool used is Analytical Hierarchy Process and Expert Choice v.11. The results showed that the use of AHP method proved to be helpful in selecting supplier of drug packaging in pharmaceutical companies faster and according to the needs of the company.

Keywords: Analytical Hierarchy Process, Pharmaceutical Company, Supplier Selection

PENDAHULUAN

Seiring dengan ketatnya persaingan bisnis dan semakin tingginya ekspektasi konsumen dalam era informasi ini, menjadikan perusahaan harus berputar otak untuk menyusun kembali strategi untuk memenangkan persaingan bisnis (Muslim & Iriani, 2010). Perusahaan berupaya dalam

meningkatkan kinerjanya dalam rangka menghasilkan suatu keluaran produksi yang optimal agar dapat bertahan dalam era kompetisi ini.

Dalam manajemen rantai pasokan, masalah pemilihan pemasok bukanlah hal yang baru. Secara khusus, pemilihan pemasok telah diasumsikan memiliki peran

strategis dalam menentukan besar daya saing perusahaan, khususnya di industri yang kompleks di mana pemasok memainkan peran penting dalam penciptaan nilai tambah (Bruno, Esposito, Genovese & Passaro, 2011). Hwang, Moon, Chuang dan Goan (2005) menyatakan bahwa AHP adalah metode pengambilan keputusan multi kriteria yang hasilnya memungkinkan alternatif terbaik untuk ditemukan sehubungan dengan kriteria yang digunakan. Kumar, Parashar dan Haleem (2009) menemukan bahwa untuk industri skala besar, keandalan vendor, kualitas produk, dan pengalaman vendor adalah tiga masalah pemilihan vendor teratas yang perlu diambil berdasarkan prioritas untuk pemilihan vendor yang efektif. Ada 5 kriteria yang tepat digunakan dalam bidang industri furnitur berorientasi ekspor yaitu biaya, kualitas, produk, pelayanan dan pengiriman (Ngatawi & Ira, 2011). Jannah, Fakhry dan Rakhmawati (2011) mengevaluasi dan mengembangkan metode pemilihan pemasok bahan baku di PR Pahala, Sidoarjo, Indonesia, sebuah perusahaan rokok. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model QCDFR (Kualitas, Biaya, Pengiriman, Fleksibilitas, Responsif). Beberapa tahapan yang digunakan selama pengembangan model adalah: penetapan kriteria, indikator kinerja pemasok dari masing-masing kriteria, alternatif, bobot kriteria, indikator kinerja alternatif pemasok dan, pembuatan spread

sheet dan pelaporan pemilihan evaluasi pemasok. Ada beberapa pemasok utama tembakau kering yang akan dievaluasi dalam penelitian ini, yang berasal dari empat wilayah berbeda, yaitu Madura, Bondowoso, Tulungagung, dan Malang. Kriteria pemilihan pemasok bahan baku di industri percetakan dibagi juga menjadi 5 kriteria, yaitu harga, kualitas, kuantitas, pengiriman dan pelayanan konsumen (Susanty, Ratnasari & Gatot, 2012). Kurniawati, Yuliando, dan Widodo (2013) menunjukkan kriteria yang mempengaruhi pemilihan pemasok adalah kinerja masa lalu, harga, sistem komunikasi, dan pemasok profesionalisme adalah prioritas untuk produksi perusahaan. Di sisi lain, pentingnya manajemen adalah waktu pengiriman, kualitas yang konsisten, harga, dan jumlah pengiriman. Prusak, Stefanow, Niewczas, dan Sikora (2013) menemukan bahwa seleksi pemasok untuk grosir makanan dilakukan dengan perbandingan berpasangan dengan masing-masing sub-kriteria yang sudah ditentukan (hanya hingga 9 pemasok sesuai dengan peraturan Miller 7 ± 2) dan agregasi prioritas. Dalam kasus sejumlah pemasok yang lebih besar (> 9), metode poin dapat digunakan daripada penilaian perbandingan berpasangan untuk mengevaluasi pemasok sehubungan dengan subkriteria. Pemasok yang memenuhi faktor paling penting akan dipilih: dalam penelitian ini adalah "promosi" (26,45%) - perbedaan antara

harga grosir dan harga untuk pengecer, dan "reaksi terhadap masalah" (14,79) %). Sartin (2012) dalam penelitiannya menggunakan metode Multi Criteria Decision Making-PROMETHEE untuk mendapatkan urutan prioritas supplier terpilih dan menggunakan Goal Programming untuk memilih supplier yang terbaik yang paling sesuai dengan keinginan perusahaan. Wardah (2013) menganalisis penggunaan AHP dalam memilih pemasok bahan baku kelapa parut kering di salah satu perusahaan di kabupaten Indragiri Hilir. Hasil seleksi dengan menggunakan AHP, prioritas pemasok yang dipilih untuk bahan baku adalah kelapa parut kering dan beratnya 0,363 Kabupaten Tempuling sebagai prioritas utama. Diikuti oleh Sub Tembilahan dengan bobot 0,268, prioritas ketiga adalah Distrik Enoch dengan bobot 0,213, dan yang terakhir adalah Sub Batang Tuaka dengan berat 0,157.

Kondisi persaingan bisnis yang kompetitif pun juga dirasakan pada industri manufaktur di bidang farmasi. Sebagai industri yang memproduksi produk yang vital hubungannya dengan kehidupan masyarakat, tuntutan akan produk yang berkualitas dengan harga terjangkau sangatlah tinggi maka dari itu pemilihan pemasok dalam industri ini juga sifatnya vital.

Dalam konteks ini, metodologi yang paling terkenal dan banyak digunakan

diwakili oleh *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Terdapat sejumlah metode-metode lain yang dapat digunakan dalam hal ini. AHP membuat proses seleksi menjadi sangat transparan. Keuntungan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* dibandingkan metode lain terletak pada kesederhanaan, fleksibilitas dan perangkat lunak terdedikasi (yaitu *expert choice*, *super decisions*, dan lain nya) yang memungkinkan perhitungan prioritas dengan cepat. Dalam hal mencari dan memilih pemasok yang potensial tersebut, harus ditentukan oleh orang-orang yang berkepentingan dalam pengambilan keputusan tersebut. Pihak-pihak pengambil keputusan harus memiliki pengalaman yang baik dalam melakukan penilaian pada pemasok terhadap bahan baku atau produk yang dihasilkannya.

KERANGKA TEORI

Pengambilan keputusan sebagai proses yang terdiri dari beberapa fase (Mu & Pereyra-Rojas, 2018):

1. Fase Kecerdasan. Fase ini dikaitkan dengan pertanyaan: Apa keputusan yang kita hadapi?
2. Fase Desain. Fase ini memungkinkan untuk mengusulkan alternatif dan kriteria untuk dievaluasi.
3. Fase Seleksi. Fase ini terdiri dari penerapan kriteria yang diusulkan untuk memilih alternatif terbaik untuk masalah.

4. Fase Implementasi. Fase ini menerapkan alternatif yang dipilih.

Multi Criteria Decision Making (MCDM)

Proses pengambilan keputusan dari suatu sistem yang kompleks, pendekatan multi kriteria digunakan untuk mendeskripsikan situasi keputusan. Pengambilan keputusan multi kriteria dianggap sebagai istilah untuk semua model dan teknik yang berhubungan dengan *multiple objective decision making (MODM)* dan *multiple attribute decision making (MADM)*. MODM melibatkan lebih dari satu kriteria dengan banyak alternatif, sedangkan MADM merupakan permasalahan pemilihan alternatif terbaik.

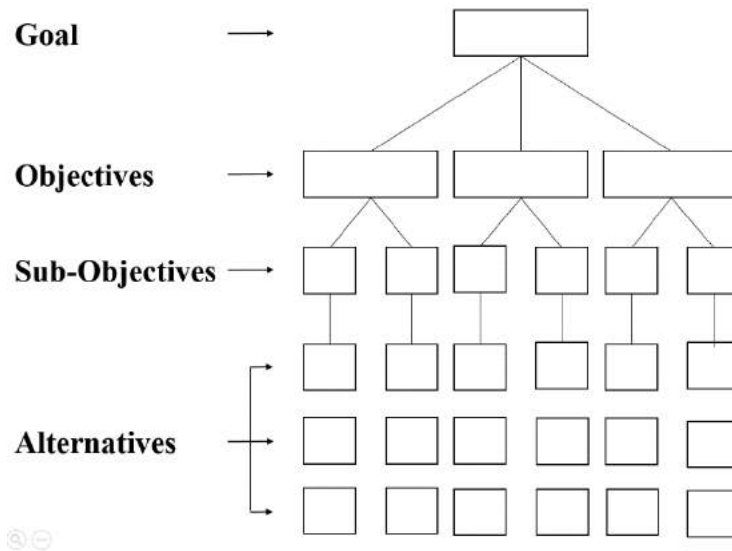
Suatu permasalahan tergolong MCDM jika dan hanya jika setidaknya terdapat dua kriteria yang saling bertentangan dan melibatkan dua solusi alternatif. Kriteria yang saling bertentangan berarti kepuasan memilih suatu alternatif berdasarkan suatu kriteria tertentu akan berbeda berdasarkan kriteria lain. Kriteria yang tidak bertentangan memperlihatkan adanya dominasi yang kuat dari suatu alternatif lain yang dibandingkan.

Analytical Hierarchy Process (AHP)

AHP adalah teknik untuk menstruktur dan memahami sebuah situasi kompleks daripada memberikan sebuah resep keputusan yang tepat dalam menghadapi situasi tersebut (Triono, 2012). Metode ini memungkinkan pengambil keputusan untuk struktur masalah yang kompleks dalam bentuk hierarki, atau satu set tingkat terintegrasi. Hierarki setidaknya memiliki 3 tingkatan: tujuan, kriteria, dan alternatif untuk masalah pemilihan pemasok, tujuannya adalah untuk memilih yang terbaik secara keseluruhan pemasok. Metode ini telah diterapkan pada berbagai bidang keputusan, termasuk penelitian dan seleksi proyek pembangunan, mengevaluasi formulasi produk alternatif, dan memilih komputer mikro.

Secara umum langkah-langkah dasar dari AHP dijelaskan sebagai berikut (Mu & Pererya-Rojas, 2018):

1. Mendefinisikan masalah dan menetapkan tujuan.
2. Menyusun masalah dalam struktur hierarki. Setiap permasalahan yang kompleks dapat ditinjau dari sisi yang detail dan terstruktur, seperti pada Gambar 1. berikut ini.



Gambar 1. Struktur hierarki AHP

3. Menyusun prioritas untuk tiap elemen masalah pada tingkat hierarki. Dalam penyusunan prioritas, digunakan patokan skala dasar pada Tabel 1.

Tabel 1. Skala Dasar AHP dan Definisinya

| Skala | Definisi dari Bobot Skala |
|------------|--|
| 1 | Sama pentingnya |
| 3 | Sedikit lebih penting |
| 5 | Jelas lebih penting |
| 7 | Sangat jelas penting |
| 9 | Mutlak lebih penting |
| 2, 4, 6, 8 | Ragu-ragu antara dua nilai yang berdekatan |

4. Melakukan pengujian konsistensi terhadap perbandingan antar elemen yang didapatkan pada tiap tingkat hierarki.
5. Memilih keputusan akhir. Berdasarkan dari hasil sintesis dan pengujian konsistensi, keputusan dapat dipilih.

kriteria didapat berdasarkan wawancara kepada pegawai perusahaan farmasi. Data dikumpulkan dengan teknik kuesioner dari 3 bagian yaitu bagian produksi, pembelian, dan R&D. Data selanjutnya diolah menggunakan alat analisis *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dan *Expert Choice v.11*.

METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kriteria-kriteria yang dibutuhkan oleh perusahaan farmasi dalam memilih pemasok kemasan obat. Kriteria-

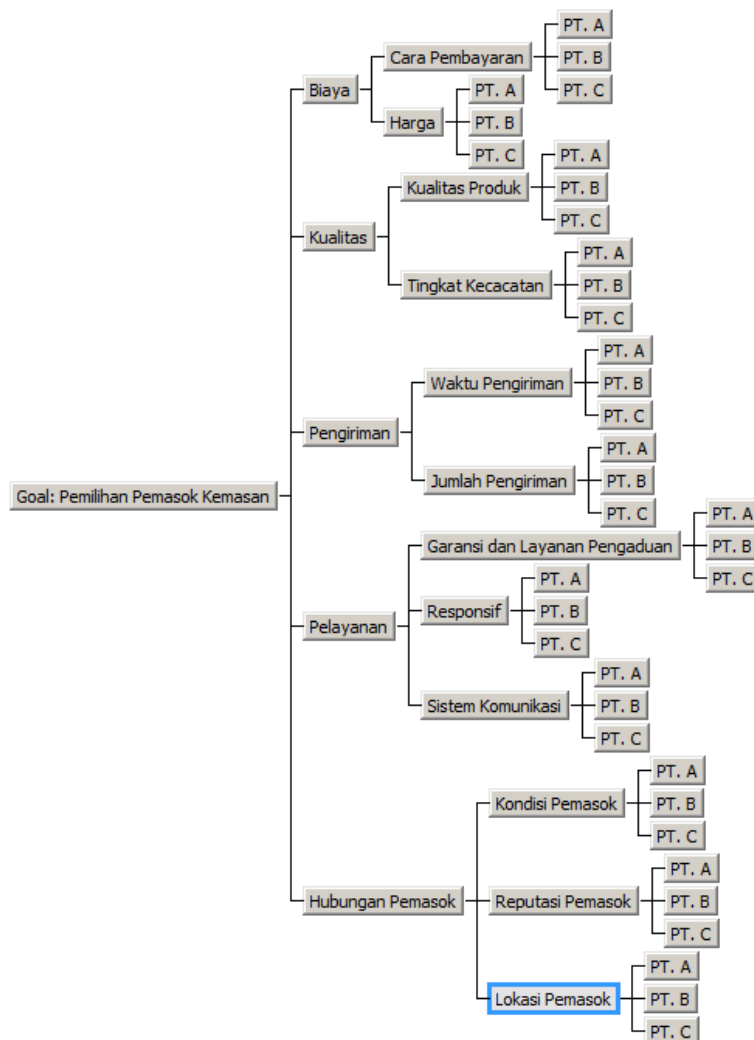
HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan penelitian pada pemilihan pemasok kemasan produk yang dipakai

karena pemilihan kemasan produk yang tepat memiliki bobot yang sama pentingnya dengan pemilihan bahan baku produk. Kemasan yang dipakai dapat mempengaruhi kualitas produk farmasi yang ia kemas dan pemilihan kemasan yang tepat dapat meningkatkan daya saing dan pemasukan bagi perusahaan tersebut.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan survei pada sebuah perusahaan farmasi yang berlokasi di

daerah Cibitung. Data primer dikumpulkan dengan mendistribusikan kuesioner (adaptasi dari skala dasar AHP) yang dibagi menjadi 3 bagian, yaitu penentuan bobot kriteria, sub kriteria dan alternatif. Alat analisis yang digunakan adalah metode *Analytical Hierarchy Process (AHP)* dan aplikasi *Expert Choice v.11* untuk pemilihan pemasok kemasan jenis produk kesehatan *Over The Counter (OTC)* obat batuk hangat (OBH) ekspektoran.



Gambar 2. Dekomposisi masalah pemilihan pemasok kemasan

Gambar 2. menjelaskan hubungan antara tujuan, kriteria, sub kriteria, dan alternatif dalam pemilihan pemasok jenis produk kesehatan *Over The Counter* (OTC) obat batuk hangat (OBH) ekspektoran. Terdapat 5 kriteria antara lain kriteria biaya (K-1) dengan 2 sub kriteria yaitu cara pembayaran (SK-1) dan harga (SK-2); kualitas (K-2) dengan 2 sub kriteria yaitu kualitas produk (SK-3) dan tingkat kecacatan (SK-4); pengiriman (K-3) dengan 2 sub kriteria yaitu waktu pengiriman (SK-5) dan jumlah pengiriman (SK-6); pelayanan (K-4) dengan 3 sub kriteria yaitu garansi dan layanan pengaduan (SK-7),

responsif (SK-8), dan sistem komunikasi (SK-9); serta hubungan pemasok dengan 3 sub kriteria yaitu kondisi pemasok (SK-10), reputasi pemasok (SK-11), dan lokasi pemasok (SK-12). Alternatif pemasok kemasan obat di dalam penelitian ini ada 3 yaitu PT. A, PT. B, dan PT. C.

Setelah hubungan antar semua komponen terurai, selanjutnya dihitung menggunakan perbandingan berpasangan untuk memberikan bobot ke setiap komponen yang ada. Rekapitulasi hasil penelitian bobot kriteria dapat dilihat pada Tabel 2., sub kriteria pada Tabel 3., dan alternatif pada Tabel 4.

Tabel 2. Matriks perbandingan berpasangan penentuan bobot kriteria

| | K-1 | K-2 | K-3 | K-4 | K-5 |
|--------|------|------|------|-----|------|
| K-1 | 1 | 0,5 | 2 | 3 | 0,5 |
| K-2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 |
| K-3 | 0,5 | 0,2 | 1 | 2 | 0,33 |
| K-4 | 0,33 | 0,2 | 0,5 | 1 | 0,2 |
| K-5 | 2 | 0,33 | 3 | 5 | 1 |
| Jumlah | 5,83 | 2,23 | 11,5 | 16 | 5,03 |

Tabel 2. menggambarkan pemberian bobot prioritas pada kriteria biaya (K-1), kualitas (K-2), pengiriman (K-3), pelayanan (K-4), dan hubungan

pemasok (K-5) yang dibandingkan secara berpasangan dengan kriteria lain yang berkaitan.

Tabel 3. Matriks perbandingan berpasangan penentuan bobot subkriteria

| | Kriteria Biaya | | Kriteria Kualitas | | Kriteria Pengiriman | | | |
|--------|--------------------|------|-------------------|---------------------------|---------------------|--------|------|---|
| | SK-1 | SK-2 | SK-3 | SK-4 | SK-5 | SK-6 | | |
| SK-1 | 1 | 0,5 | SK-3 | 1 | 2 | SK-5 | 1 | 3 |
| SK-2 | 2 | 1 | SK-4 | 0,5 | 1 | SK-6 | 0,33 | 1 |
| Jumlah | 3 | 1,5 | Jumlah | 1,5 | 3 | Jumlah | 1,33 | 4 |
| | Kriteria Pelayanan | | | Kriteria Hubungan Pemasok | | | | |
| | SK-7 | SK-8 | SK-9 | SK-10 | SK-11 | SK-12 | | |
| SK-7 | 1 | 0,5 | 3 | SK-10 | 1 | 2 | 0,33 | |
| SK-8 | 2 | 1 | 2 | SK-11 | 0,5 | 1 | 0,33 | |
| SK-9 | 0,33 | 0,5 | 1 | SK-12 | 3 | 3 | 1 | |
| Jumlah | 1,66 | 4,5 | 6 | Jumlah | 4,5 | 6 | 1,66 | |

Tabel 3. menggambarkan pemberian bobot prioritas pada sub kriteria pemilihan pemasok kemasan obat untuk kriteria biayadengan 2 sub kriteria (SK-1 & SK-2), kualitas dengan 2 sub kriteria (SK-3 & SK-4), pengiriman dengan 2 sub kriteria (SK-5

dan SK-6), pelayanan dengan 3 sub kriteria (SK-7, SK-8& SK-9) dan hubungan pemasok dengan 3 sub kriteria (SK-10, SK-11& SK-12) yang dibandingkan secara berpasangan dengan sub kriteria lain per kriteria yang berkaitan.

Tabel 4.A. Matriks perbandingan berpasangan penentuan bobot alternatif (bagian 1)

| Sub kriteria Cara Pembayaran | | | Sub kriteria Harga | | | | |
|-------------------------------|-------|-------|--------------------------------|--------|-------|-------|-------|
| | PT. A | PT. B | PT. C | | PT. A | PT. B | PT. C |
| PT. A | 1 | 0,33 | 0,5 | PT. A | 1 | 5 | 2 |
| PT. B | 3 | 1 | 2 | PT. B | 0,2 | 1 | 0,2 |
| PT. C | 2 | 0,5 | 1 | PT. C | 0,5 | 5 | 1 |
| Jumlah | 6 | 1,83 | 3,5 | Jumlah | 1,7 | 11 | 3,2 |
| Sub kriteria Kualitas Produk | | | Sub kriteria Tingkat Kecacatan | | | | |
| | PT. A | PT. B | PT. C | | PT. A | PT. B | PT. C |
| PT. A | 1 | 3 | 2 | PT. A | 1 | 0,5 | 2 |
| PT. B | 0,33 | 1 | 0,33 | PT. B | 2 | 1 | 3 |
| PT. C | 0,5 | 3 | 1 | PT. C | 0,5 | 0,33 | 1 |
| Jumlah | 1,83 | 7 | 3,33 | Jumlah | 3,5 | 1,83 | 6 |
| Sub kriteria Waktu Pengiriman | | | Sub kriteria Jumlah Pengiriman | | | | |
| | PT. A | PT. B | PT. C | | PT. A | PT. B | PT. C |
| PT. A | 1 | 0,5 | 2 | PT. A | 1 | 2 | 0,5 |
| PT. B | 2 | 1 | 2 | PT. B | 0,5 | 1 | 0,5 |
| PT. C | 0,5 | 0,5 | 1 | PT. C | 2 | 2 | 1 |
| Jumlah | 3,5 | 2 | 5 | Jumlah | 3,5 | 5 | 1 |

Tabel 4.A. menggambarkan pemberian bobot prioritas pada alternatif pemilihan pemasok kemasan obat untuk sub kriteria cara pembayaran dan harga, sub kriteria kualitas produk dan tingkat

kecacatan,serta sub kriteria waktu pengiriman dan jumlah pengiriman yang dibandingkan secara berpasangan dengan alternatif lain per sub kriteria yang berkaitan.

Tabel 4.B. Matriks perbandingan berpasangan penentuan bobot alternatif (bagian 2)

| Sub kriteria Garansi & Layanan Pengaduan | | | Sub kriteria Responsif | | | Sub kriteria Sistem Komunikasi | | | | | |
|--|-------|-------|-------------------------------|--------|-------|--------------------------------|-------|--------|-------|-------|-------|
| | PT. A | PT. B | PT. C | | PT. A | PT. B | PT. C | | PT. A | PT. B | PT. C |
| PT. A | 1 | 5 | 3 | PT. A | 1 | 3 | 0,33 | PT. A | 1 | 3 | 0,33 |
| PT. B | 0,2 | 1 | 0,33 | PT. B | 0,33 | 1 | 0,2 | PT. B | 0,33 | 1 | 0,2 |
| PT. C | 0,33 | 3 | 1 | PT. C | 3 | 5 | 1 | PT. C | 3 | 5 | 1 |
| Jumlah | 1,53 | 9 | 4,33 | Jumlah | 4,33 | 9 | 1,53 | Jumlah | 4,33 | 9 | 1,53 |
| Sub kriteria Kondisi Pemasok | | | Sub kriteria Reputasi Pemasok | | | Sub kriteria Lokasi Pemasok | | | | | |
| | PT. | PT. | PT. | | PT. | PT. | PT. | | PT. | PT. | PT. |

| | | | | | | | | | | | |
|--------|---|-----|------|--------|------|---|-----|--------|------|------|---|
| | A | B | C | | A | B | C | | A | B | C |
| PT. A | 1 | 0,5 | 0,33 | PT. A | 1 | 3 | 2 | PT. A | 1 | 0,33 | 3 |
| PT. B | 2 | 1 | 0,5 | PT. B | 0,33 | 1 | 0,5 | PT. B | 3 | 1 | 5 |
| PT. C | 3 | 2 | 1 | PT. C | 0,5 | 2 | 1 | PT. C | 0,33 | 0,2 | 1 |
| Jumlah | 6 | 3,5 | 1,83 | Jumlah | 1,83 | 6 | 3,5 | Jumlah | 4,33 | 1,53 | 9 |

Tabel 4.B. menggambarkan pemberian bobot prioritas pada alternatif pemilihan pemasok kemasan obat untuk sub kriteria garansi & layanan pengaduan, responsif, dan sistem komunikasi, serta sub kriteria kondisi pemasok, reputasi pemasok, dan lokasi pemasok yang dibandingkan secara berpasangan dengan alternatif lain per sub kriteria yang berkaitan. Setiap matriks perbandingan berpasangan dalam tahap sebelumnya dihitung nilai

eigenvektor untuk mengetahui elemen apa menurut kepentingan relatifnya dengan tujuan penelitian yang benar-benar dibutuhkan/diprioritaskan perusahaan. Penentuan prioritas dapat dilakukan dengan melakukan pengurutan elemen-elemen berdasarkan nilai eigenvektornya. Berikut ini disajikan tabel hasil penentuan prioritas kriteria pada Tabel 5., sub kriteria pada Tabel 6. dan alternatif pada Tabel 7.

Tabel 5. Penentuan prioritas kriteria

| Kriteria Pemasok | Eigenvektor | Hasil Penelitian |
|------------------------|-------------|------------------|
| Biaya (K-1) | 0,17 | Prioritas 3 |
| Kualitas (K-2) | 0,43 | Prioritas 1 |
| Pengiriman (K-3) | 0,09 | Prioritas 4 |
| Pelayanan (K-4) | 0,06 | Prioritas 5 |
| Hubungan Pemasok (K-5) | 0,25 | Prioritas 2 |

Tabel 5. menggambarkan hasil perhitungan nilai eigenvektor untuk kriteria pemilihan pemasok kemasan jenis produk kesehatan *Over The Counter* (OTC) obat batuk hangat (OBH) ekspektoran. Nilai

eigenvektor kriteria terbesar dimiliki oleh kriteria kualitas sebesar 0,43 yang menunjukkan perusahaan dalam memilih pemasok kemasan obat lebih mengutamakan kriteria kualitas.

Tabel 6. Penentuan prioritas sub kriteria

| Sub kriteria Pemasok | Eigenvektor | Hasil Penilaian |
|--------------------------|-------------|-----------------|
| Biaya | | |
| Cara Pembayaran (SK-1) | 0,33 | Prioritas 2 |
| Harga (SK-2) | 0,67 | Prioritas 1 |
| Kualitas | | |
| Kualitas Produk (SK-3) | 0,67 | Prioritas 1 |
| Tingkat Kecacatan (SK-4) | 0,33 | Prioritas 2 |
| Pengiriman | | |
| Waktu Pengiriman (SK-5) | 0,75 | Prioritas 1 |

| | | |
|--------------------------------------|------|-------------|
| Jumlah Pengiriman (SK-6) | 0,25 | Prioritas 2 |
| Pelayanan | | |
| Garansi dan Layanan Pengaduan (SK-7) | 0,59 | Prioritas 1 |
| Responsif (SK-8) | 0,25 | Prioritas 2 |
| Sistem Komunikasi (SK-9) | 0,16 | Prioritas 3 |
| Hubungan Pemasok | | |
| Kondisi Pemasok (SK-10) | 0,25 | Prioritas 2 |
| Reputasi Pemasok (SK-11) | 0,16 | Prioritas 3 |
| Lokasi Pemasok (SK-12) | 0,59 | Prioritas 1 |

Tabel 6. menggambarkan hasil perhitungan nilai eigenvektor untuk sub kriteria pemilihan pemasok kemasan jenis produk kesehatan *Over The Counter* (OTC) obat batuk hangat (OBH) ekspektoran. Nilai eigenvektor sub kriteria terbesar per kriteria dimiliki oleh kriteria biaya adalah sub kriteria harga sebesar 0,67, kriteria kualitas

adalah sub kriteria kualitas produk sebesar 0,67, kriteria pengiriman adalah sub kriteria waktu pengiriman sebesar 0,75, kriteria pelayanan adalah sub kriteria garansi dan layanan pengaduan sebesar 0,59, dan kriteria hubungan pemasok adalah sub kriteria lokasi pemasok sebesar 0,59.

Tabel 7. Penentuan prioritas alternatif

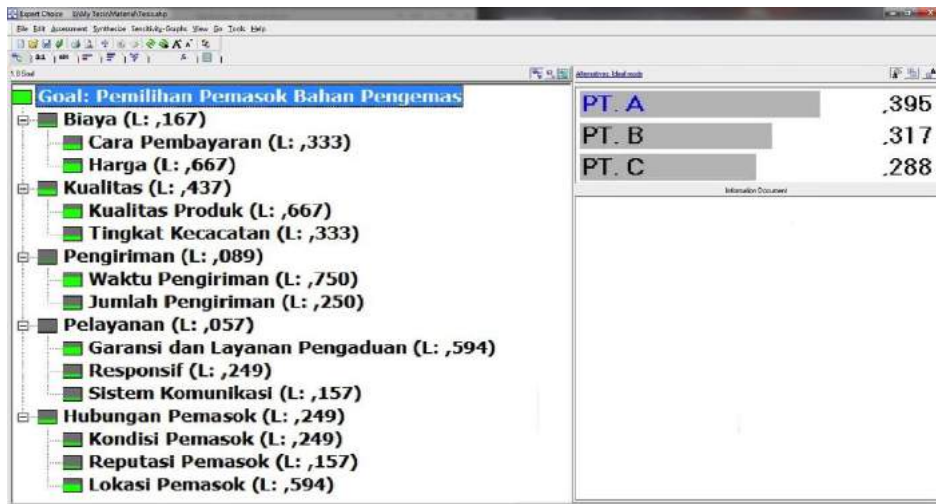
| Alternatif Pemasok | Eigenvektor | Hasil Penilaian |
|--|-------------|-----------------|
| Kriteria Biaya – Sub kriteria Cara Pembayaran | | |
| PT. A | 0,16 | Prioritas 3 |
| PT. B | 0,54 | Prioritas 1 |
| PT. C | 0,3 | Prioritas 2 |
| Kriteria Biaya – Sub kriteria Harga | | |
| PT. A | 0,56 | Prioritas 1 |
| PT. B | 0,09 | Prioritas 3 |
| PT. C | 0,35 | Prioritas 2 |
| Kriteria Kualitas – Sub kriteria Kualitas Produk | | |
| PT. A | 0,52 | Prioritas 1 |
| PT. B | 0,14 | Prioritas 3 |
| PT. C | 0,33 | Prioritas 2 |
| Kriteria Kualitas – Sub kriteria Tingkat Kecacatan | | |
| PT. A | 0,3 | Prioritas 2 |
| PT. B | 0,54 | Prioritas 1 |
| PT. C | 0,16 | Prioritas 3 |
| Kriteria Pengiriman – Sub kriteria Waktu Pengiriman | | |
| PT. A | 0,31 | Prioritas 2 |
| PT. B | 0,49 | Prioritas 1 |
| PT. C | 0,2 | Prioritas 3 |
| Kriteria Pengiriman – Sub kriteria Jumlah Pengiriman | | |
| PT. A | 0,31 | Prioritas 2 |
| PT. B | 0,2 | Prioritas 3 |
| PT. C | 0,49 | Prioritas 1 |
| Kriteria Pelayanan – Sub kriteria Garansi dan Layanan Pengaduan | | |
| PT. A | 0,63 | Prioritas 1 |

| | | |
|--|------|-------------|
| PT. B | 0,11 | Prioritas 3 |
| PT. C | 0,26 | Prioritas 2 |
| Kriteria Pelayanan – Sub kriteria Responsif | | |
| PT. A | 0,26 | Prioritas 2 |
| PT. B | 0,11 | Prioritas 3 |
| PT. C | 0,63 | Prioritas 1 |
| Kriteria Pelayanan – Sub kriteria Sistem Komunikasi | | |
| PT. A | 0,26 | Prioritas 2 |
| PT. B | 0,11 | Prioritas 3 |
| PT. C | 0,63 | Prioritas 1 |
| Kriteria Hubungan Pemasok – Sub kriteria Kondisi Pemasok | | |
| PT. A | 0,16 | Prioritas 3 |
| PT. B | 0,3 | Prioritas 2 |
| PT. C | 0,54 | Prioritas 1 |
| Kriteria Hubungan Pemasok – Sub kriteria Reputasi Pemasok | | |
| PT. A | 0,54 | Prioritas 1 |
| PT. B | 0,16 | Prioritas 3 |
| PT. C | 0,3 | Prioritas 2 |
| Kriteria Hubungan Pemasok – Sub kriteria Lokasi Pemasok | | |
| PT. A | 0,26 | Prioritas 2 |
| PT. B | 0,63 | Prioritas 1 |
| PT. C | 0,11 | Prioritas 3 |
| Terhadap Tujuan Utama | | |
| PT. A | 0,39 | Prioritas 1 |
| PT. B | 0,32 | Prioritas 2 |
| PT. C | 0,29 | Prioritas 3 |

Tabel 7. menggambarkan hasil perhitungan nilai eigenvektor untuk alternatif pemilihan pemasok kemasan jenis produk kesehatan *Over The Counter* (OTC) obat batuk hangat (OBH) ekspektoran. Nilai eigenvektor alternatif terbesar per sub kriteria dimiliki oleh sub kriteria cara pembayaran adalah PT. B sebesar 0,54, sub kriteria harga adalah PT. A sebesar 0,56, sub kriteria kualitas produk adalah PT. A sebesar 0,52, sub kriteria tingkat kecacatan adalah PT. B sebesar 0,54, sub kriteria waktu pengiriman adalah PT. B sebesar 0,49, sub kriteria jumlah pengiriman adalah PT. C sebesar 0,49, sub kriteria garansi dan layanan pengaduan adalah PT. A sebesar

0,63, sub kriteria responsif adalah PT. C sebesar 0,63, sub kriteria sistem komunikasi adalah PT. C sebesar 0,63, sub kriteria kondisi pemasok adalah PT. C sebesar 0,54, sub kriteria reputasi pemasok adalah PT. A sebesar 0,54, dan sub kriteria lokasi pemasok adalah PT. B sebesar 0,63. Nilai eigenvektor alternatif terbesar dikaitkan dengan tujuan utama (mencakup keseluruhan hubungan dengan kriteria dan sub kriteria) dimiliki oleh PT. A sebesar 0,39.

Berikut ini pada Gambar 3. merupakan gambar hasil pengolahan data menggunakan perangkat lunak *Expert Choice v.11*.



Gambar 3. Hasil akhir keputusan yang terpilih

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap pemilihan pemasok kemasan obat pada perusahaan farmasi diperoleh kesimpulan bahwa penerapan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan dibantu aplikasi *Expert Choice v.11* membuat proses pemilihan pemasok kemasan pada perusahaan farmasi lebih cepat dan menyediakan pelaporan yang akurat. Berdasarkan penilaian pemasok dengan menggunakan metode AHP dalam pemilihan pemasok kemasan obat diperoleh hasil bahwa kriteria kualitas yang paling tinggi prioritasnya. Diikuti oleh kriteria hubungan pemasok, biaya, pengiriman dan pelayanan. Untuk pemasok kemasan obat, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa PT. A merupakan pilihan terbaik pemasok kemasan obat untuk perusahaan farmasi yang diikuti oleh PT. B lalu PT. C.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis memiliki beberapa keterbatasan yaitu dalam melakukan pengumpulan data, proses berlangsung lama dan terganggu dengan kondisi sekitar. Adanya unsur lain yang tidak dapat dimasukkan ke dalam penelitian ini, yaitu wawancara dengan pihak pemasok dikarenakan kebijakan perusahaan.

Saran-saran penelitian ini adalah penilaian pemasok dalam penelitian ini perlunya dilakukan secara berkala untuk mengetahui pengaruh yang dapat merubah kebijakan pengambilan keputusan. Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan fokus penelitian yang bervariasi, penajaman data pada hal kriteria, subkriteria dan alternatif penelitian, serta alat bantu penelitian yang bervariasi pula. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk kegiatan penelitian sejenis selama metode yang digunakan adalah *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

DAFTAR PUSTAKA

- Bruno, G., Esposito, E., Genovese, A., & Passaro, R. (2011). "AHP based methodologies for suppliers selection: a critical review. *Proceedings of the International Symposium on the Analytic Hierarchy Process*, (1-15).
- Hwang, H., Moon, C., Chuang C., & Goan, M. (2005). "Supplier selection and planning model using AHP." *International Journal of the Information System for Logistic and Management*, 1(1), 47-53.
- Jannah, M., Fakhry, M., & Rakchmawati. (2011). "Pengambilan Keputusan untuk pemilihan *Supplier* Bahan Baku dengan Pendekatan Analytic Hierarchy Process di PR Pahala Sidoarjo." *Argointek*, 5(2), 88-97.
- Kumar, S., Parashar, N., & Haleem, A. (2009). "Analytical Hierarchy Process Applied to Vendor Selection Problem: Small Scale, Medium Scale and Large Scale." *Business Intelligence Journal*, 2(2), 355-362.
- Kurniawati, D., Yuliando, H., dan Widodo, K.H (2013). "Kriteria Pemilihan Pemasok, menggunakan Analytical Network Process." *Jurnal Teknik Industri*, 15(1), 25-32.
- Mu, E., & Pereyra-Rojas, M. (2018). *Practical Decision Making Using Super Decision v3: An Introduction to the Analytic Hierarchy Process*. Pittsburgh: Springer International Publishing.
- Muslim, B., & Iriani, Y. (2010). "Pemilihan Supplier Bahan Baku Tinta dengan menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) (Studi Kasus di PT. INFIGO)." *Prosiding National Conference: Design and Application of Technology*, (19-26).
- Ngatawi & Setyaningsih, I. (2011). "Analisis pemilihan supplier menggunakan metode analytical hierarchy process (AHP)." *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 10(1), 7-13.
- Prusak, A., Stefanow, P., Niewczas, M., dan Sikora, T. (2013). "Application of the ahp in evaluation and selection of suppliers." *Prosiding 57th EOQ Congress*, 1-9.
- Sartin. (2012). "Pemilihan Supplier Bahan Baku dengan menggunakan Metode Multi Criteria Decision Making (MCDM) with Promethee dan Goal Programming di Perusahaan Azam Jaya Sidoarjo". *Jurnal Ilmiah FTI-UPNV*, 1-17.

Susanty, S., Ratnasari, L., & Gatot, G. (2012). "Analisa Pemilihan Pemasok dengan Metode *Analytical Hierarchy process* (AHP) di PT. X." *Jurnal Ilmiah SNTI III-2012*, 1-6.

Triono, R. A. (2012). *Pengambilan Keputusan Manajerial Teori dan Praktik untuk Manajer dan Akademisi*, Jakarta: Salemba Empat.

Wardah, S. (2013). "Model pemilihan pemasok bahan baku kelapa parut kering dengan metode AHP (Studi Kasus PT. Kokonako Indonesia)." *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 2(2). 352-357.

PERBEDAAN KINERJA BANK UMUM (Studi di Bank Umum Pemerintah dan Swasta Nasional)

¹Desy Hertinsyana

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma

¹Jl. Margonda Raya No.100, Pondok Cina, Kota Depok, Jawa Barat

¹desy67@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti ada tidaknya perbedaan kinerja pada bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional serta faktor-faktor yang mempengaruhi profitabilitasnya. Jenis penelitian ini menggunakan desain kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional yang go public di Bursa Efek Indonesia periode 2009-2018. Metode analisis yang digunakan adalah analisis uji beda dan analisis regresi linier berganda. Hasil uji beda menunjukkan ada perbedaan kinerja antara bank umum pemerintah dengan bank umum swasta nasional pada rasio LDR dan ROA, sedangkan pada rasio CAR dan BOPO tidak terdapat perbedaan. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa secara simultan, indikator CAR, LDR, dan BOPO berpengaruh terhadap ROA, baik pada bank umum pemerintah dan umum swasta nasional. Secara parsial, pada bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional hanya BOPO yang berpengaruh terhadap ROA.

Kata kunci: Kinerja, CAR, LDR, BOPO, ROA

Abstract

This study aimed to obtain evidences of any differences in the performance between government banks and national private banks, and also the factors influencing the profitability. This research is conducted using causal design. The population of this research is government banks and national private banks which are already listed in the Indonesia Stock Exchange during 2009-2018. The analytical methods that are used in this research are different test analysis and double regression analysis. The result of different test analysis shows that there is difference in the performance of government banks and national private banks on LDR and ROA, while on CAR and BOPO there is no difference. The result of regression test shows that CAR, LDR and BOPO indicators influence ROA indicator simultaneously, for all banks, i.e., government banks and national private banks. Partially, for government banks and national private banks, BOPO is the only indicator that influence ROA.

Keywords: Performance, CAR, LDR, BOPO, ROA

PENDAHULUAN

Peran perbankan di dalam pembangunan Indonesia sangatlah penting, karena keberadaan bank di seluruh Indonesia baik bank pemerintah, bank swasta, bank asing maupun bank campuran memberikan andil dalam membantu permodalan pembangunan infrastruktur di

seluruh Indonesia. Keberadaan bank sangat terlihat dalam semua sektor pembangunan di Indonesia baik di dalam sektor fisik maupun ekonomi, sehingga bila terjadi masalah pada dunia perbankan sangat berdampak pada sektor infrastruktur dan ekonomi di Indonesia.

Kondisi perbankan yang sehat adalah suatu kondisi yang sangat dibutuhkan dalam pembangunan, karena dapat memberikan rasa tenang bagi para investor untuk menanamkan modalnya di Indonesia. Keterpurukan bank sangat menghambat pembangunan ekonomi. Oleh sebab itu, untuk menjaga kinerja bank agar selalu sehat, maka Bank Indonesia menilai kesehatan bank-bank yang ada di Indonesia dengan cara mengawasi kinerja keuangan setiap tahunnya. Kegiatan ini mempunyai tujuan untuk dapat membantu manajemen bank, apakah telah dikeloladengan prinsip kehati-hatian dan sistem perbankan yang sehat, serta sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia.

Jatuhnya industri perbankan tidak hanya berakibat buruk terhadap sistem perbankan itu sendiri, melainkan juga berpengaruh terhadap kestabilan sektor keuangan, secara keseluruhan yang pada akhirnya akan berdampak langsung terhadap kelangsungan sektor riil (Agustini dan Aditya, 2015). Akuisisi, merger hingga likuidasi terhadap bank-bank yang mengalami masalah dilakukan oleh pemerintah guna menyelamatkan perekonomian Indonesia. Selain itu, pemerintah juga memberikan bantuan likuiditas kepada bank-bank yang dianggap masih memiliki kesempatan untuk bertahan. Pada akhirnya bank yang memperoleh bantuan likuiditas Bank Indonesia masih mampu bertahan hingga kini.

Tidak hanyatingkat kesehatan bank yang menjadi perhatian Bank Indonesia sebagai pemegang kebijakan, tetapi juga kemampuan bank dalam memperoleh profitabilitas juga ikut mendapat perhatian. Hal ini dikarenakan faktor profitabilitas juga menjadi salah satu acuan tingkat kesehatan bank. Bank Indonesia menetapkan nilai ROA kategori sehat berada pada rasio sebesar 0,5% sampai dengan 1,25%. Itu artinya bank dengan nilai ROA berkisar antara 0,5% sampai dengan 1,25% dapat dikategorikan sebagai bank yang memiliki tingkat profitabilitas yang sehat.

Bertitik tolak dari kelemahan yang ada dan sebagai upaya lanjutan program restrukturisasi serta adanya tuntutan yang besar untuk menciptakan fundamental perbankan yang lebih kokoh, *banking architecture* yang bagus dan komprehensif diharapkan mampu menjadi salah satu *supporting infrastructure*, kestabilan sistem keuangan secara keseluruhan. Pada Tahun 2004, Bank Indonesia telah meluncurkan *blue print* tatanan perbankan nasional ke depan serta visi, misi dan arah yang akan dicapai yang dikenal dengan Arsitektur Perbankan Indonesia (API). Sasarannya adalah program struktur penguatan perbankan melalui peningkatan permodalan bank-bank umum yang dilaksanakan secara bertahap. Secara umum kinerja industri perbankan semakin solid sebagaimana tercermin pada tingginya rasio kecukupan

modal (CAR) dan rasio kredit bermasalah (NPL) yang rendah. Intermediasi perbankan juga semakin membaik tercermin dari pertumbuhan kredit yang mencapai 22,8%, selain itu juga ditandai banyaknya bank yang memiliki modal inti \geq Rp. 100 miliar, $CAR \geq 12\%$, $NPL \leq 5\%$ dan $LDR \geq 50\%$ (Agustini dan Aditya, 2015).

Tabel 1 terlihat bahwa bank umum pemerintah memiliki nilai ROA yang lebih baik dibandingkan dengan bank umum swasta nasional. Dengan kepemilikan bank

yang cukup beragam jenisnya baik pemerintah, swasta, campuran maupun asing, perlu dilihat lebih jauh lagi pengaruhnya terhadap kinerja keuangan masing-masing bank. Apakah terjadi perbedaan kinerja untuk bank yang dimiliki oleh pemegang saham yang berbeda sehingga pada akhirnya dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepemilikan suatu bank oleh kelompok tertentu atau dimiliki oleh jenis pemegang saham tertentu akan memiliki kinerja yang lebih baik dari kelompok bank lainnya

Tabel 1. Profitabilitas berbagai jenis bank periode 2009-2018

| Tahun | Bank Pemerintah | Bank Swasta |
|-----------|-----------------|-------------|
| 2009 | 2,71 | 2,16 |
| 2010 | 3,08 | 2,54 |
| 2011 | 3,60 | 2,48 |
| 2012 | 3,80 | 2,68 |
| 2013 | 3,87 | 2,49 |
| 2014 | 3,75 | 2,13 |
| 2015 | 2,89 | 1,75 |
| 2016 | 2,56 | 2,49 |
| 2017 | 2,71 | 2,04 |
| 2018 | 2,75 | 2,20 |
| Rata-rata | 3,17 | 2,30 |

Sumber: Bank Indonesia, 2019

Profitabilitas adalah salah satu indikator yang penting dalam mengukur kinerja suatu bank. Profitabilitas bank biasanya diukur dengan menggunakan rasio profitabilitas yang terdiri dari *Return on Assets (ROA)* dan *Return on Equity (ROE)* (Dendawijaya, 2009). Kedua rasio tersebut sudah mencakup utang, likuiditas dan aktivitas. Dendawijaya (2009) mengungkapkan bahwa Bank Indonesia lebih mementingkan unsur penilaian ROA

dan tidak memasukkan unsur ROE. Hal ini dikarenakan Bank Indonesia sebagai pembina dan pengawas perbankan lebih mengutamakan nilai profitabilitas suatu bank yang diukur dengan aset yang dananya sebagian besar berasal dari dana simpanan masyarakat.

Tabel 1 menunjukkan bahwa profitabilitas bank pada tahun 2014 dan 2015 terjadi penurunan, baik pada bank umum pemerintah maupun bank umum

swasta nasional. Profitabilitas terendah pada bank umum pemerintah terjadi pada tahun 2017, sedangkan pada bank umum swasta nasional profitabilitas terendah terjadi pada tahun 2015. Untuk itu perlu diteliti faktor-faktor apa saja yang memengaruhi profitabilitas suatu bank. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti ada tidaknya perbedaan kinerja di antara kedua jenis bank tersebut dan memperoleh bukti atas ada tidaknya pengaruh kinerja keuangan terhadap kinerja profitabilitas.

KERANGKA TEORI

Berdasarkan Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No. 31 (PSAK No. 31 revisi 2009), Bank adalah suatu lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*Financial Intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*Surplus Unit*) dengan pihak-pihak yang memerlukan dana (*Deficit Unit*), serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar lalu lintas pembayaran.

Menurut Kuncoro dan Suhardjono (2002), definisi dari bank adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang. Oleh karena itu, dalam melakukan kegiatan usahanya sehari-hari bank harus mempunyai dana agar dapat memberikan

kredit kepada masyarakat. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemilik bank (pemegang saham), pemerintah, bank Indonesia, pihak-pihak di luar negeri, maupun masyarakat dalam negeri.

Menurut Jumingan (2009) kinerja Bank merupakan bagian dari kinerja Bank secara keseluruhan. Kinerja 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.

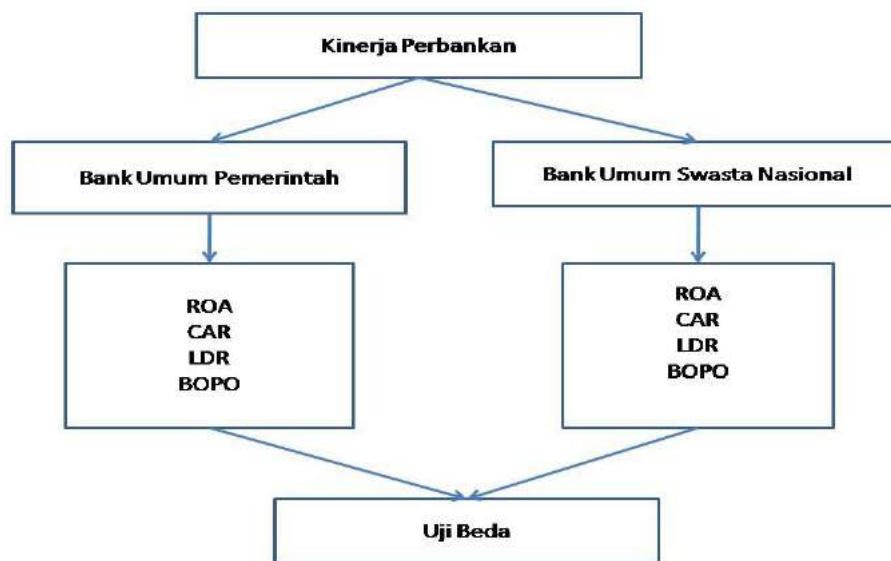
Rasio keuangan sering digunakan untuk mengukur kinerja keuangan suatu bank. Menurut Riyadi (2006), rasio keuangan adalah hasil perhitungan antara dua macam data keuangan bank, yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara kedua data keuangan tersebut. Pada umumnya dinyatakan secara numerik, baik dalam persentase atau kali. Menurut Sutrisno (2009) kinerja keuangan perusahaan merupakan prestasi yang dicapai perusahaan dalam suatu periode tertentu yang mencerminkan tingkat kesehatan perusahaan tersebut.

Penelitian terdahulu tentang perbedaan kinerja perbankan dilakukan oleh Nazir, Renofa dan Mardiyanti (2014) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kinerja keuangan antara bank pemerintah dengan bank swasta, kecuali pada rasio CAR. Penelitian yang dilakukan oleh Defri

(2012) menunjukkan bahwa CAR dan LDR memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap ROA, sedangkan BOPO memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap ROA. Penelitian dilakukan pada seluruh perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI. Hadri dan Rofika (2014) menunjukkan ada perbedaan kinerja bank pemerintah dan bank swasta untuk rasio CAR, LDR, dan BOPO tetapi tidak ada perbedaan kinerja pada rasio ROA.

Rasio kinerja perbankan menjadi bahan rujukan untuk mengetahui kondisi kesehatan bank dan dapat digunakan sebagai pembandingan antara satu bank

dengan bank yang lain. Rasio profitabilitas umumnya selalu menjadi sorotan karena bank yang mampu meraih keuntungan berdasarkan aset yang dimilikinya akan memiliki ketahanan atas krisis maupun gejala ekonomi yang mungkin terjadi. Penelitian ini membahas mengenai rasio-rasio kinerja yang mungkin dapat mempengaruhi kinerja rasio profitabilitas. Selain itu, penelitian ini juga akan membandingkan kinerja bank umum pemerintah dengan bank umum swasta nasional yang ada di Indonesia. Hal ini tergambar pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Hipotesis

Ha1 : Ada perbedaan kinerja keuangan yang dilakukan oleh Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional.

Ha2 : Ada pengaruh kinerja keuangan CAR, LDR dan BOPO terhadap ROA pada Bank Umum Pemerintah.

Ha3 : Ada pengaruh kinerja keuangan CAR, LDR dan BOPO terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional.

variabel) terhadap variabel tertentu (dependen variabel). Variabel yang digunakan adalah *Capital Adequacy Ratio/CAR* (X1), *Loan to Deposit Ratio/LDR* (X2), Beban Operasional Pendapatan Operasional/BOPO (X3) sedangkan variabel terikatnya adalah rasio profitabilitas yang diukur dengan menggunakan *Return on Assets (ROA)*. Hal ini terlihat pada Tabel 2.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kausal. Penelitian kausal merupakan tipe penelitian dengan masalah berupa pengaruh antara satu atau lebih variabel (independen

Tabel 2. Skala pengukuran variabel

| Variabel | Indikator | Skala Pengukuran |
|--|--|------------------|
| <i>Return on Assets/ROA</i> (Y) | $\frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$ | Rasio |
| <i>Capital Adequacy Ratio/ CAR</i> (X1) | $\frac{\text{Modal}}{\text{ATMR}} \times 100\%$ | Rasio |
| Loan to Deposit Ratio/LDR (X3) | $\frac{\text{kredit yang diberikan}}{\text{dana pihak ketiga yang diterima}} \times 100\%$ | Rasio |
| Beban Operasional Pendapatan Operasional/BOPO (X3) | $\frac{\text{Biaya Operasional}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100\%$ | Rasio |

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh bank umum pemerintah (BRI, Bank Mandiri, BNI, BTN) dan bank umum swasta nasional (Bank Danamon, Bank Mega, BCA, Bank CIMB Niaga) yang *go public* di Bursa Efek Indonesia periode 2009 – 2018.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi linier berganda dan uji beda. Uji regresi linier digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas

terhadap variabel terikat, sedangkan uji beda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kinerja antara bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik deskriptif bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Deskriptif statistik objek penelitian

| Jenis Bank | Variabel | Min | Max | Mean | Std. Dev |
|-----------------|----------|-------|--------|-------|----------|
| Bank Pemerintah | CAR | 13.20 | 22.96 | 17.63 | 2.69 |
| | LDR | 59.15 | 108.86 | 87.03 | 12.79 |
| | BOPO | 59.93 | 89.19 | 73.27 | 7.97 |
| | ROA | 1.12 | 5.15 | 3.00 | 1.08 |
| BUSN | CAR | 11.86 | 26.21 | 17.92 | 3.60 |
| | LDR | 50.30 | 100.70 | 79.95 | 16.59 |
| | BOPO | 60.90 | 91.25 | 76.46 | 9.12 |
| | ROA | 0.47 | 4.00 | 2.54 | 0.95 |

Sumber: Data diolah

Secara rata-rata nilai CAR bank umum pemerintah adalah sebesar 17,63 dan bank umum swasta nasional sebesar 17,92. Nilai ini jauh melebihi ambang batas yang ditetapkan oleh otoritas perbankan yaitu sebesar 8%, hal ini menunjukkan bahwa kedua jenis bank yang menjadi sampel penelitian memiliki kemampuan permodalan yang baik.

Nilai rata-rata LDR bank umum pemerintah sebesar 87,03 dan bank umum swasta nasional sebesar 79,95 menunjukkan bahwa bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional cukup baik dalam menyalurkan kreditnya karena nilai LDR masih dalam batas yang ditetapkan pemerintah sebesar 78%-92%, meski perlu ditingkatkan lagi penyaluran kreditnya.

Nilai rata-rata BOPO bank umum pemerintah sebesar 73,27 dan bank umum swasta nasional sebesar 76,52 menunjukkan bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional cukup efisien dalam melakukan kegiatan operasinya, karena Bank Indonesia menargetkan level BOPO

yang baik sekitar 60% – 70%, meski memang sulit, paling tidak 80%.

Nilai rata-rata ROA bank umum pemerintah sebesar 3,00 dan bank umum swasta nasional sebesar 2,54 menunjukkan bahwa kedua jenis bank mampu melaksanakan operasionalnya dengan baik dan menghasilkan laba yang tinggi. Bank Indonesia menetapkan rasio ROA sebesar 0,5% sampai dengan 1,25% untuk laba yang tinggi.

Uji Beda Bank Umum Pemerintah dengan BUSN

Tabel4 menjeaskan uraian pembahasan setiap variable penelitian seperti penjelasan berikut. Pada rasio CAR terdapat kesamaan varians populasi dari kedua sampel. Hal ini dibuktikan dengan nilai lavene's test (F) sebesar 3.382 dengan nilai sig sebesar 0.070. Nilai sig yang lebih besar dari 0.05 menunjukkan bahwa varians populasi adalah sama. Nilai uji t yang digunakan adalah *equal variance assumed* sebesar -0,418 dengan nilai sig sebesar 0,667. Nilai sig uji t yang lebih besar dari

0.05 menunjukkan tidak adanya perbedaan antara kinerja bank umum pemerintah dengan bank umum swasta nasional pada indikator kinerja CAR. Variabel berikutnya adalah LDR. Pada rasio LDR terdapat ketidaksamaan variance populasi dari kedua sampel. Hal ini dibuktikan dengan nilai lavene's test (F) sebesar 8,598 dengan nilai sig sebesar 0,004. Nilai sig yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan bahwa variance populasi adalah berbeda. Nilai uji t yang digunakan adalah *equal variance not assumed* sebesar 2,132 dengan nilai sig sebesar 0,036. Nilai sig uji t yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan adanya perbedaan antara kinerja bank umum

pemerintah dengan bank umum swasta nasional pada indikator kinerja LDR. Pada rasio BOPO terdapat kesamaan variance populasi dari kedua sampel. Hal ini dibuktikan dengan nilai lavene's test (F) sebesar 1,395 dengan nilai sig sebesar 0,241. Nilai sig yang lebih besar dari 0.05 menunjukkan bahwa variance populasi adalah sama. Nilai uji t yang digunakan adalah *equal variance assumed* sebesar -1,595 dengan nilai sig sebesar 0,115. Nilai sig uji t yang lebih besar dari 0.05 menunjukkan tidak adanya perbedaan antara kinerja bank umum pemerintah dengan bank umum swasta nasional pada indikator kinerja BOPO.

Tabel 4. Hasil uji beda bank umum pemerintah dengan BUSN

| | | Uji Sampel Independen | | | | |
|------|-------------------------------------|------------------------------------|------|-----------------------|--------|-----------------|
| | | Uji Levene Untuk kesetaraan varian | | Uji t untuk persamaan | | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) |
| CAR | Varians yang sama diasumsikan | 3.382 | .070 | -.418 | 78 | .677 |
| | Varians yang sama tidak diasumsikan | | | -.418 | 72.231 | .677 |
| LDR | Varians yang sama diasumsikan | 8.598 | .004 | 2.132 | 78 | .036 |
| | Varians yang sama tidak diasumsikan | | | 2.132 | 73.059 | .036 |
| BOPO | Varians yang sama diasumsikan | 1.395 | .241 | -1.595 | 78 | .115 |
| | Varians yang sama tidak diasumsikan | | | -1.595 | 73.991 | .115 |
| ROA | Varians yang sama diasumsikan | .809 | .371 | 1.998 | 78 | .049 |
| | Varians yang sama tidak diasumsikan | | | 1.998 | 76.712 | .049 |

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa pada rasio ROA terdapat kesamaan variance populasi dari kedua sampel. Hal ini dibuktikan dengan nilai

lavene's test (F) sebesar 0,809 dengan nilai sig sebesar 0.371. Nilai sig yang lebih besar dari 0.05 menunjukkan bahwa variance populasi adalah sama. Nilai uji t

yang digunakan adalah *equal variance assumed* sebesar 1,998 dengan nilai sig sebesar 0.049. Nilai sig uji t yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan adanya perbedaan antara kinerja bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional

pada indikator kinerja ROA. Secara keseluruhan, hasil uji beda antara Bank Umum Pemerintah dan Bank Umum Swasta Nasional dapat dilihat pada Tabel 5 di bawah ini.

Tabel 5. Ringkasan hasil uji beda

| Variabel | Perbandingan |
|----------|-----------------------------|
| | Bank Pemerintah dengan BUSN |
| CAR | Tidak ada perbedaan |
| LDR | Adaperbedaan |
| BOPO | Tidak ada perbedaan |
| ROA | Adaperbedaan |

Uji Asumsi Klasik

Ringkasan uji asumsi klasik untuk bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional dapat dilihat pada Tabel 6. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh rasio permodalan, solvabilitas dan efisiensi terhadap profitabilitas, dapat dilihat pada Tabel 7. Adapun keterangannya adalah sebagai berikut:

- a. Nilai konstan sebesar 12,342 ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen konstan atau nol, maka kinerja profitabilitas (ROA) pada bank umum pemerintah sebesar 12,342.
- b. Koefisien regresi CAR sebesar -0,029, hal ini menyatakan bahwa pada setiap kenaikan 1 persen CAR akan

mengurangi kinerja profitabilitas (ROA) sebesar 0,029 persen dengan asumsi variabel lain *ceteris paribus* atau tidak mengalami perubahan.

- c. Koefisien regresi LDR sebesar 0,002 hal ini menyatakan bahwa pada setiap kenaikan 1 persen LDR akan meningkatkan kinerja profitabilitas (ROA) sebesar 0.002 persen dengan asumsi variabel lain *ceteris paribus* atau tidak mengalami perubahan.
- d. Koefisien regresi BOPO sebesar -0,118, hal ini menyatakan bahwa pada setiap kenaikan BOPO sebesar 1 persen akan menurunkan kinerja profitabilitas (ROA) sebesar 0.118 persen dengan asumsi variabel lain *ceteris paribus* atau tidak mengalami perubahan.

Tabel 6. Ringkasan hasil uji asumsi klasik

| Pengujian | Jenis Bank | |
|-------------------|----------------------------|----------------------------|
| | Bank Pemerintah | Bank Umum Swasta Nasional |
| Normalitas | Normal | Normal |
| Multikolinieritas | CAR = 1,144 LDR = 1,650 | CAR = 1,002 LDR = 1,029 |

| | | |
|----------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| | BOPO = 1,490 | BOPO = 1,031 |
| Heteroskedastisitas | Tidak ada hetero | Tidak ada hetero |
| Autokorelasi | du < dw < 4-du (1,398<1,780<2,454) | du < dw < 4-du (1,398<2,394<2,401) |

Tabel 7. Analisis regresi linier berganda bank umum pemerintah

| Variabel | Koefisien Regresi | t hit | Sig |
|----------------|-------------------|--------|-------|
| Konstanta | 12,342 | 13,580 | 0,000 |
| CAR | -0,029 | -0,907 | 0,370 |
| LDR | 0,002 | 0,223 | 0,825 |
| BOPO | -0,118 | -9,502 | 0,000 |
| R ² | 0,796 | | |
| F hit | | 46,755 | 0,000 |

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS Versi 20.0

Pengaruh Rasio CAR, LDR, BOPO terhadap ROA pada Bank Umum Swasta Nasional

Tabel 8 menjelaskan hal-hal sebagai berikut:

- Nilai konstan sebesar 9,588 ini menunjukkan bahwa apabila variabel independen konstan atau nol, maka kinerja profitabilitas (ROA) pada bank umum swasta nasional sebesar 9,588.
- Koefisien regresi CAR sebesar -0,004, hal ini menyatakan bahwa pada setiap kenaikan 1 persen CAR akan mengurangi kinerja profitabilitas (ROA) sebesar 0,004 persen dengan

asumsi variabel lain ceteris paribus atau tidak mengalami perubahan.

- Koefisien regresi LDR sebesar -0,002 hal ini menyatakan bahwa pada setiap kenaikan 1 persen LDR akan menurunkan kinerja profitabilitas (ROA) sebesar 0.002 persen dengan asumsi variabel lain ceteris paribus atau tidak mengalami perubahan.
- Koefisien regresi BOPO sebesar -0,089, hal ini menyatakan bahwa pada setiap kenaikan BOPO sebesar 1 persen akan menurunkan kinerja profitabilitas (ROA) sebesar 0.089 persen dengan asumsi variabel lain ceteris paribus atau tidak mengalami perubahan.

Tabel 8. Analisis regresi linier berganda bank umum swasta nasional

| Variabel | Koefisien Regresi | t hit | Sig |
|----------------|-------------------|---------|-------|
| Konstanta | 9,588 | 20,287 | 0,000 |
| CAR | -0,004 | -0,339 | 0,737 |
| LDR | -0,002 | -0,760 | 0,542 |
| BOPO | -0,089 | -18,541 | 0,000 |
| R ² | 0,909 | | |
| F hit | | 119,808 | 0,000 |

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS Versi 20.0

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pada rasio likuiditas (LDR) dan rasio profitabilitas (ROA) antara bank umum pemerintah dengan bank umum swasta nasional. Pada rasio permodalan (CAR) dan rasio efisiensi (BOPO) tidak terdapat perbedaan antara bank umum pemerintah dengan bank umum swasta nasional. Baik bank umum pemerintah maupun bank umum swasta mematuhi aturan yang berlaku dalam undang-undang perbankan yang ada di Indonesia. Kinerja perbankan diukur berdasarkan aturan yang telah dibuat oleh pengawas perbankan seperti Bank Indonesia. Aturan yang dibuat tersebut untuk mengukur kesehatan bank berdasarkan rasio keuangan yang menjadi ukuran kinerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chaudary & Sharma (2011). Pada penelitiannya tersebut, keduanya menemukan hasil bahwa tidak terdapat perbedaan atas efisiensi bank pemerintah, bank swasta dan bank asing. Penelitian yang dilakukan oleh Hadri dan Rofika (2014) menunjukkan bahwa ada perbedaan kinerja bank pemerintah dan bank swasta untuk rasio CAR, LDR, dan BOPO tetapi tidak ada perbedaan untuk rasio ROA.

Hasil pengujian regresi pada bank umum pemerintah menunjukkan bahwa dari

tiga variabel bebas yang digunakan hanya rasio efisiensi (BOPO) yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja rasio profitabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja profitabilitas yang berhasil diraih oleh bank umum pemerintah adalah berkat pelaksanaan efisiensi operasional. Bank umum pemerintah lebih ketat dalam menjalankan operasionalnya karena prinsip kehati-hatian yang selalu diterapkan. Nilai koefisien regresi BOPO yang negatif menunjukkan bahwa semakin tinggi BOPO mengurangi profitabilitas bank. Nilai BOPO yang tinggi menunjukkan tingginya beban operasional yang harus ditanggung oleh bank.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Defri (2012) yang menunjukkan bahwa CAR dan LDR memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap ROA, sedangkan BOPO memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap ROA. Penelitian Defri dilakukan pada seluruh perusahaan perbankan yang terdaftar di BEI.

Hasil pengujian regresi pada bank umum swasta nasional menunjukkan bahwa dari tiga variabel bebas yang digunakan hanya rasio efisiensi (BOPO) yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja rasio profitabilitas. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja profitabilitas yang berhasil diraih oleh bank umum swasta nasional dipengaruhi oleh

kemampuan bank dalam mengelola efisiensinya. Tingkat efisiensi yang dimiliki oleh bank menunjukkan kemampuan bank dalam mengelola pengeluaran guna memperoleh pendapatan yang tinggi. Nilai koefisien regresi BOPO yang negatif menunjukkan bahwa semakin tinggi BOPO akan mengurangi profitabilitas bank.

Hasil tersebut juga menunjukkan bahwa profitabilitas yang diukur oleh ROA dapat dijelaskan dengan perubahan yang terjadi pada BOPO. Tingkat BOPO yang efisien akan memberikan hasil yang lebih baik pada pendapatan bank, sedangkan pengelolaan BOPO yang tidak efisien cenderung mengurangi pendapatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dewi, Herawati & Sulindawati (2015) yang menunjukkan bahwa BOPO memiliki pengaruh yang signifikan baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini dilakukan pada bank umum swasta nasional devisa dan non devisa.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat perbedaan kinerja antara bank umum pemerintah dengan bank umum swasta nasional, pada rasio LDR dan ROA, sedangkan pada rasio CAR dan BOPO tidak terdapat perbedaan kinerja. Secara simultan rasio CAR, rasio

LDR, dan rasio BOPO memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja profitabilitas pada bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional. Secara parsial hanya rasio BOPO saja yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja profitabilitas pada bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional.

Saran yang dapat diberikan adalah bila investor ingin melakukan investasi, lebih aman dan memiliki potensi keuntungan yang besar bila melakukan investasi pada bank umum pemerintah karena memiliki kemampuan profitabilitas yang lebih baik dibandingkan dengan bank umum swasta nasional. Bagi Pemerintah, perlu memperhatikan setiap kegiatan perbankan yang ada di Indonesia, tidak hanya bank BUMN saja tetapi juga bank umum swasta nasional, serta bank asing dan campuran. Perhatian pemerintah diperlukan untuk memastikan bahwa setiap bank menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik. Secara simultan rasio permodalan, rasio likuiditas, dan rasio efisiensi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja profitabilitas. Secara parsial, rasio efisiensi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja profitabilitas, baik pada bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional, dengan arah negatif. Semakin besar rasio efisiensi, semakin kecil profitabilitasnya. Manajemen Bank perlu memperhatikan efisiensi dalam

menjalankan operasinya agar dapat meningkatkan profitabilitasnya. Bagi peneliti berikutnya, variabel rasio permodalan yaitu CAR, tidak perlu digunakan lagi untuk penelitian berikutnya karena kedua jenis bank, baik bank umum pemerintah dan bank umum swasta nasional sudah memenuhi syarat yang ditentukan oleh pemerintah yaitu sebesar minimum 8 %. Penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan variabel yang lebih bervariasi dengan menambah variabel independen lainnya yang digunakan untuk mengukur kinerja perbankan, antara lain NPL, NIM, dan *ownership* (pemilik mayoritas) bank

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. K. Y. dan Aditya, D. (2015). Analisis Perbandingan Kinerja Likuiditas dan Perputaran Modal Kerja Bank Pemerintah dengan Bank Swasta Nasional yang Go Publik di Bursa Efek Indonesia. *The 7th NCFB and Doctoral Colloquium 2014. Towards a New Indonesia Business Architecture*. Surabaya. Universitas Wijaya Kusuma.
- Chaudary, K. & Sharma, M. (2011). "Performance of Indian Public Sector Banks and Private Sector Banks: A Comparative Study." *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 2(3), 249-256.
- Defri. (2012). "Pengaruh Capital Adequacy Ratio (CAR), Likuiditas dan Efisiensi Operasional terhadap Profitabilitas Perusahaan Perbankan yang terdaftar di BEI". *Jurnal Manajemen*, 1(1), 1-18.
- Dendawijaya, L. (2009). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dewi, L. E., Herawati, N.T & Sulindawati, L. G. E. (2015). "Analisis Pengaruh NIM, BOPO, LDR dan NPL terhadap Profitabilitas (Studi Kasus pada Bank Umum Swasta Nasional yang Terdaftar pada Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2013)." *e-Jurnal SI Ak. Universitas Pendidikan Ganesha*. 3(1), 1-11.
- Hadri & Rofika. (2014). "Analisis Perbandingan Kinerja Bank Pemerintah dan Bank Swasta di Indonesia." *JOM FEKON*. 1(2), 1-15.
- Jumingan. (2009). *Analisis Laporan Keuangan*. Surakarta: Bumi Aksara.
- Kuncoro, M. & Suhardjono. (2002). *Manajemen Perbankan (Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Penerbit BPF.

Nazir, G. A., Renofa N. & Mardiyanti, U. (2014). "Analisis Kinerja Perbandingan Bank Devisa BUMN dan Bank Devisa Swasta pada Tahun 2006-2011." *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 5(1), 100-122

Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No. 31 (Revisi 2009).

Riyadi, S. (2006). *Banking Assets and Liability Management*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Sutrisno. (2009). *Manajemen Keuangan teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Ekonisia.

PENGARUH ELEMEN MODAL INTELEKTUAL TERHADAP HARGA SAHAM MELALUI ROA SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI PADA BANK BUMN

¹Endika Perdana

¹Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma,

¹Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

¹endikaperdana@gmail.com

Abstrak

Intellectual capital (IC) merupakan konsep dalam menilai kinerja keuangan yang cukup berkembang dalam beberapa tahun belakangan ini. IC terdiri atas tiga elemen yaitu Human Capital Efficiency (HCE), Structural Capital Efficiency (SCE), dan Capital Employed Efficiency (CEE). Secara umum, IC menggambarkan tentang optimalisasi penggunaan elemen sumber daya perusahaan yang terdiri atas sumber daya manusia, sumber daya struktural, dan sumber daya modal untuk menciptakan nilai tambah bagi perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh IC yang terdiri dari HCE, SCE dan CEE terhadap harga saham melalui kinerja keuangan bank (Return On Asset). Sampel penelitian ini terdiri atas bank BUMN yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia dan dipilih secara purposive sampling. Metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan secara simultan HCE, SCE dan CEE berpengaruh terhadap ROA. Secara parsial hanya CEE yang memengaruhi kinerja (ROA). Variabel HCE, SCE, CEE, dan ROA secara simultan berpengaruh terhadap Harga Saham. Variabel CEE memengaruhi nilai harga saham secara parsial.

Kata Kunci: *Capital Employed, Human capital, Harga Saham, Intellectual Capital, Return on Assets (ROA), Structural Capital*

Abstract

Intellectual capital (IC) is a concept in assessing financial performance that has been quite developed in recent years. IC consists of three elements, namely Human Capital Efficiency (HCE), Structural Capital Efficiency (SCE), and Capital Employed Efficiency (CEE). In general, IC describes the optimization of the use of corporate resource elements consisting of human resources, structural resources, and capital resources to create added value for the company. This study aims to determine the effect of IC which consists of HCE, SCE and CEE on stock prices through bank financial performance (Return On Asset). The research sample consisted of state-owned banks listed on the Indonesia Stock Exchange and selected by purposive sampling. The statistical method used is multiple linear regression analysis. The results of the study showed that simultaneously HCE, SCE and CEE had an effect on (ROA). Only CEE partially affects performance (ROA). The HCE, SCE, CEE, and ROA variables simultaneously influence the Stock Price. The CEE variable partially affects the share price value.

Keywords: *Capital Employed, Human Capital, Intellectual Capital, Return on Asset, Stock Market, Structural Capital*

PENDAHULUAN

Bagi perusahaan kekayaan merupakan salah satu indikator keberhasilan. Pada era pra industri dan industri. Kekayaan pada kelompok pertama memegang peranan penting yaitu bersifat fisik memegang penting peranan bagi perusahaan. Namun seiring dengan perubahan jaman menjadi semakin dinamis, sumber daya fisik tidak lagi memegang peranan penting dibanding dengan sumber daya nonfisik atau asset tak berwujud (*Intangible Assets*) telah meningkat secara dramatis (Harrison dan Sullivan,2000).Salah satu pendekatan yang digunakan dalam penilaian dan pengukuran aset tak berwujud tersebut Intellectual Capital (IC) yang menjadi focus perhatian dalam berbagai bidang baik manajemen, teknologi informasi, sosiologi, maupun akuntansi (Petty dan Guthrie 2000).

IC merupakan pengetahuan dan wawasan tentang kolektivitas social seperti organisasi, komunitas intelektual serta praktik-praktik profesional. IC mewakili sumber daya yang bernilai dan kemampuan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan. Organisasi yang tidak memperhatikan kekayaan intelektual yang dimiliki, akan menjadi organisasi yang tidak berkembang. Organisasi pembelajaran senantiasa mengembangkan kemampuan intelektual, termasuk intelektual individu yang

selanjutnya akan memperkaya modal intelektual organisasi yang akan berpengaruh pada kinerja organisasi. Secara umum diasumsikan bahwa peningkatan dan digunakannya pengetahuan dengan lebih baik akan menyebabkan pengaruh yang bermanfaat bagi kinerja perusahaan (Ulum,2009).

Elemen IC terdiri atas Human Capital Efficiency (HCE), Structural Capital Efficiency (SCE) dan Capital Employed Efficiency (CEE). HCE mempresentasi individual knowledge stock suatu organisasi yang direpresentasikan oleh karyawannya. HCE merupakan kombinasi dari genetic inheritance yang meliputi pendidikan, pengalaman, dan perilaku tentang kehidupan dan bisnis. SCE meliputi non-humans storehouses of knowledge dalam organisasi, yaitu *database, strategies, organizational charts, process manuals, routines*, dan segala hal yang membuat nilai lebih besar daripada materinya. CEE adalah pengetahuan yang meerkat dalam marketing channels dan customer relationship dimana suatu organisasi mengembangkan melalui jalan bisnisnya (Bontis, Keow, & Richardson, 2000)

Sebuah perusahaan membuat laporan keuangan agar dapat memberikan seluruh informasi untuk para pengguna yang menjelaskan mengenai kinerja keuangan perusahaan. Salah satu cara agar dapat

mengukur kinerja keuangan perusahaan adalah dengan melihat tingkat laba yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut pada laporan laba rugi. Pihak yang sangat membutuhkan akan informasi tersebut salah satunya adalah para investor. Investor yang ingin melakukan investasi ke suatu perusahaan, tentunya akan menilai kinerja perusahaan terlebih dahulu melalui laporan laba rugi, sehingga investor akan membuat kesimpulan awal bahwa perusahaan dengan laba yang tinggi secara konsisten selama lima tahun dapat dijadikan sebagai perusahaan untuk berinvestasi.

KERANGKA TEORI

Sartono (2008) menyatakan bahwa, harga saham terbentuk melalui mekanisme permintaan dan penawaran di pasar modal. Apabila suatu saham mengalami kelebihan permintaan, maka harga saham cenderung naik. Sebaliknya, apabila kelebihan penawaran maka harga saham cenderung turun.

Return on Assets (ROA) merupakan salah satu rasio profitabilitas. ROA mampu mengukur kemampuan perusahaan menghasilkan keuntungan pada masa lampau untuk kemudian diproyeksikan di masa yang akan datang. *Assets* atau aktiva yang dimaksud adalah keseluruhan harta perusahaan, yang diperoleh dari modal sendiri maupun dari modal asing yang telah

diubah perusahaan menjadi aktiva-aktiva perusahaan yang digunakan untuk kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Brigham dan Houston (2001), pengembalian atas total aktiva (ROA) dihitung dengan cara membandingkan laba bersih yang tersedia untuk pemegang saham biasa dengan total aktiva. Semakin besar nilai ROA, menunjukkan kinerja perusahaan yang semakin baik pula, karena tingkat pengembalian investasi semakin besar.

Aset tidak berwujud yang termasuk dalam IC adalah informasi, *intellectual property*, relasi pelanggan, loyalitas pelanggan dan database. IC memiliki peran yang sangat penting dan strategis di setiap perusahaan. IC adalah pengetahuan (*knowledge*) dan kemampuan (*ability*) yang dimiliki oleh suatu kolektivitas profesi, seperti sebuah organisasi komunitas intelektual, atau praktik profesional serta *intellectual capital* mewakili sumber daya yang bernilai tinggi dan berkemampuan untuk bertindak yang didasarkan pada pengetahuan, Moeheriono (2012). Pengukuran *value creation efficiency* dari aset berwujud (*tangible asset*) dan aset tidak berwujud (*intangible asset*) perusahaan dilakukan dengan menggunakan metode VAIC™, dengan kata lain kinerja IC suatu perusahaan dapat diukur dengan metode ini. Penelitian ini menggunakan Model Pulic VAIC™ yang dikembangkan oleh Pulic

tahun 1998. Menurut Ulum (2009) metode ini didesain untuk menyajikan informasi tentang penciptaan nilai efisiensi dari aset berwujud dan aset tidak berwujud yang dimiliki perusahaan. VAIC™ adalah sebuah prosedur analisis yang dirancang untuk memungkinkan manajemen, pemegang saham dan pemangku kepentingan lain yang terkait untuk secara efektif memonitor dan mengevaluasi efisiensi nilai tambah atau *value added* (VA) dengan total sumber daya perusahaan dan masing - masing elemen sumber daya utama. Pengukuran IC dalam model ini diukur berdasarkan *human capital efficiency* (HCE), *physical capital/capital employed efficiency* (CEE), *structural capital efficiency* (SCE). Penjumlahan dari ketiga *value added* tersebut disimbolkan dengan VAIC™.

CEE adalah indikator untuk Value Added yang diciptakan oleh satu unit dari modal fisik. Hubungan ini dirumuskan $CEE = VA/CE$. Dimana CEE merupakan rasio dari VA terhadap *Capital Employed* (CE). *Capital Employed* adalah dana yang tersedia (ekuitas dan laba bersih). Pulic (1998) mengasumsikan bahwa jika 1 unit dari capital employed menghasilkan return yang lebih besar daripada perusahaan lainnya, maka perusahaan tersebut lebih baik dalam menggunakan capital employed yang dimilikinya.

Human Capital Efficiency(HCE) menunjukkan berapa banyak *value added* yang

dapat dihasilkan dengan dana yang dikeluarkan untuk tenaga kerja. Hubungan antara VA dan *Human Capital* (HC) menunjukkan kemampuan untuk menciptakan nilai HC dalam sebuah perusahaan. Hubungan ini dirumuskan $HCE = VA/HC$. Pengukuran ini mengindikasikan kemampuan human capital untuk menciptakan nilai di dalam perusahaan.

SCE menunjukkan kontribusi *Structural Capital* (SC) dalam penciptaan nilai. Dalam model Pulic hubungan ini dirumuskan dengan $SCE = SC/VA$ dimana $SC = VA - HC$. SCE mengukur jumlah *structural capital* yang dibutuhkan untuk menghasilkan 1 rupiah dari *value added* dan sebagai indikasi keberhasilan structural capital dalam penciptaan nilai. SCE merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi proses produksi perusahaan dan strukturnya yang mendukung karyawan untuk menghasilkan kinerja intelektual yang optimal serta kinerja bisnis secara keseluruhan seperti operasional perusahaan, proses manufacturing dan semua bentuk *intellectual property* yang dimiliki dan dikuasi oleh perusahaan. *Structural capital* bukanlah ukuran yang independen terhadap *value creation* (Pulic, 1998). Artinya, semakin besar kontribusi *human capital* dalam *value creation*, maka akan semakin kecil kontribusi structural capital dalam hal tersebut. Lebih lanjut Pulic (1998)

menyatakan bahwa *structural capital* adalah *value added* dikurangi *human capital*, yang hal ini telah diverifikasi melalui penelitian empiris pada sektor industri tradisional (Pulic, 2000). Rasio akhir perhitungan kemampuan intelektual perusahaan merupakan kombinasi penjumlahan dari setiap elemen yang dirumuskan sebagai berikut: $VAIC^{TM} = CEE + HCE + SCE$.

Berikut ini uraian penelitian terdahulu terkait dengan IC, ROA dan harga saham. Ajeng (2013) meneliti tentang pengaruh IC terhadap kinerja keuangan perusahaan asuransi. Secara parsial hanya SCE yang memengaruhi ROA, sedangkan HCE tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan. Tingkat gaji dan tunjangan karyawan pada perusahaan asuransi relatif lebih kecil dibandingkan dengan perusahaan lain di sektor yang sama yaitu perbankan, sehingga kurang memotivasi karyawan. Baroroh (2013) meneliti tentang pengaruh modal intelektual (VAIC) kinerja keuangan, dengan hasil bahwa (1) tidak semua komponen $VAIC^{TM}$ memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan perusahaan, dalam hal ini hanya STVA (*structure capital*) dan VACA (*capital employment*); (2) tidak semua ukuran kinerja keuangan yang digunakan berkorelasi dengan komponen-komponen $VAIC^{TM}$, hanya ROE yang berkorelasi dengan komponen-komponen $VAIC^{TM}$. Ukuran kinerja keuangan yang digunakan dalam penelitian

ini adalah ROA, ROE dan PER. Wijayanti (2012) melakukan analisis pengaruh *intellectual capital* dengan harga saham melalui dua variabel intervening yaitu ROE dan EPS. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat pengaruh antara *Intellectual Capital* ($VAIC^{TM}$) dan kinerja keuangan baik melalui ROE maupun EPS. ROE tidak berpengaruh terhadap harga saham sedangkan EPS berpengaruh terhadap harga saham. Penelitian ini juga menemukan tidak ada hubungan antara *Intellectual Capital* ($VAIC^{TM}$) dan harga saham. Dari penemuan-penemuan tersebut dapat disimpulkan bahwa *intellectual capital* ($VAIC^{TM}$) berpengaruh secara tidak langsung terhadap harga saham melalui kinerja keuangan yang dihitung melalui EPS. Rachmawati (2012) menganalisis pengaruh *intellectual capital* yang terdiri dari penjumlahan VACA, VAHU dan STVA terhadap ROA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara *intellectual capital* terhadap ROA. Besar pengaruh yang diberikan *intellectual capital* terhadap ROA sebesar 25,6%.

Hipotesis adalah suatu pernyataan mengenai konsep-konsep yang dapat dinilai benar atau salah untuk diujikan secara empiris (Cooper & Emory, 1996). Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- H1: terdapat pengaruh *Human Capital Efficiency* (HCE) terhadap Harga Saham.
- H2: terdapat pengaruh *Structural Capital Efficiency* (SCE) terhadap Harga Saham.
- H3: terdapat pengaruh *Capital Employed Efficiency* (CEE) terhadap Harga Saham.
- H4: terdapat pengaruh *Human Capital Efficiency* (HCE) terhadap Return on Assets (ROA)
- H5: terdapat pengaruh *Structural Capital Efficiency* (SCE) terhadap Return on Assets (ROA)
- H6: terdapat Pengaruh *Capital Employed Efficiency* (CEE) terhadap Return on Assets (ROA)
- H7: terdapat pengaruh HCE, SCE, CEE, *Retun on Asset* (ROA) terhadap Harga Saham.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan 4 (empat) Bank Pemerintah atau Badan Usaha Milik Pemerintah (BUMN) Periode tahun 2010 - 2018, yang diperoleh dari Bursa Efek Indonesia (BEI) dan tersedia

secara online pada situs <http://www.idx.co.id> dan situs online <http://finance.yahoo.com>. Sumber data tersebut dipilih sebagai objek penelitian karena yang memiliki catatan historis yang panjang dan lengkap mengenai perusahaan yang sudah go public. Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan bank BUMN yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia, anggota populasi berjumlah 4. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode purposive sampling yaitu pengambilan sampel didasarkan atas kriteria tertentu. Adapun kriteria penentuan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Perusahaan Bank BUMN yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI); (2) Perusahaan Bank BUMN yang mempublikasikan laporan keuangan tahunannya secara lengkap pada tahun 2010 sampai tahun 2018. Berdasarkan kriteria tersebut diatas, berikut adalah tabel sampel penelitian yang merupakan 4 (empat) Bank BUMN.

Tabel 1. Data penelitian

| No | Nama Bank | Kode Bank |
|----|--|-----------|
| 1 | PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk | BMRI |
| 2 | PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk | BBNI |
| 3 | PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk | BBRI |
| 4 | PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk | BBTN |

Sumber : Data Diolah

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah elemen Value Added Intellectual Coefficient (VAIC™). Variabel tersebut terdiri dari HCE, SCE,

CEE, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kinerja keuangan yang diukur dengan menggunakan ROA dan Harga Saham.

Tabel 2. Variabel operasional

| Variabel | Definisi | Rumus |
|--|--|---|
| <i>HumanCapital Efficiency</i> (HCE) | berapa banyak VA yang dapat dihasilkan dengan dana yang dikeluarkan untuk tenaga kerja | $HCE = \frac{VA}{HC}$ |
| <i>Structural Capital Efficiency</i> (SCE) | pengukuran jumlah modal struktural (SC) yang dibutuhkan untuk menghasilkan 1 rupiah dari <i>Value Added</i> (VA) | $SCE = \frac{SC}{VA}$ $SC = VA - HC$ |
| <i>Capital Employed Efficiency</i> (CEE) | merupakan indikator untuk nilai tambah (VA) yang diciptakan oleh satu unit dari <i>physical capital</i> | $CEE = \frac{VA}{CE}$ |
| <i>Return on Asset</i> (ROA) | perbandingan antara laba setelah pajak terhadap total aktiva perusahaan dalam kegiatannya. | $ROA = \frac{\text{Laba Bersih setelah Pajak}}{\text{Total Aset}}$ |
| Harga Saham | harga penutupan pasar saham selama periode pengamatan untuk tiap-tiap jenis saham yang dijadikan sampel dan pergerakannya senantiasa diamati oleh para investor. | Mengukur dengan menggunakan harga penutupan / closing price (30 desember tiap tahunnya) |

Penelitian ini menggunakan metode analisis berupa statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan alat yang digunakan untuk uji hipotesis adalah analisis regresi. Model persamaannya adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y= Variabel Dependen yaitu Kinerja Keuangan (ROA) / Harga Saham

α = Intercept / koefisien yang menyatakan perubahan rata-rata variabel dependen untuk setiap variabel independen sebesar satu atau yang disebut konstanta.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila β (+) maka terjadi kenaikan pada variabel

dependen dan bila β (-) maka akan terjadi penurunan pada variabel.

X1= Human Capital Efficiency (HCE)

X2= Structural Capital Efficiency (SCE)

X3= Capital Employed Efficiency (CEE)

Didalam penelitian ini analisis regresi berganda terdapat 2 (dua) persamaan, diantaranya ialah:

Persamaan 1 : $ROA = \alpha + \beta_1 HCE + \beta_2 SCE + \beta_3 CCE + e$

Persamaan 2 : $\text{Harga Saham} = \alpha + \beta_1 HCE + \beta_2 SCE + \beta_3 CCE + \beta_4 ROA + e$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu laporan keuangan tahunan (annual report) perusahaan bank Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang terdaftar di BEI periode 2010 – 2018. Hasil

perhitungan variabel – variabel independen yaitu intellectual capital yang terdiri dari

HCE, SCE dan CCE, data ROA dan harga saham dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Data HCE, SCE, CEE, ROA dan harga saham

| No | Nama Perusahaan | Tahun | HCE | SCE | CEE | ROA | Harga Saham |
|----|---|-------|-------|--------|-------|------|-------------|
| 1 | PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk | 2010 | 1.342 | 0.255 | 1.002 | 3.40 | 3196 |
| | | 2011 | 1.228 | 0.185 | 0.939 | 3.38 | 3375 |
| | | 2012 | 1.376 | 0.273 | 1.096 | 3.54 | 4050 |
| | | 2013 | 1.556 | 0.357 | 1.384 | 3.54 | 3925 |
| | | 2014 | 3.793 | 0.736 | 2.880 | 3.39 | 5388 |
| | | 2015 | 4.467 | 0.776 | 3.371 | 2.99 | 4625 |
| | | 2016 | 2.364 | 0.577 | 0.925 | 1.96 | 5788 |
| | | 2017 | 1.601 | 0.376 | 0.695 | 2.72 | 8000 |
| | | 2018 | 2.348 | 0.574 | 1.074 | 3.17 | 7450 |
| 2 | PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk | 2010 | 1.006 | 0.006 | 1.082 | 2.5 | 3875 |
| | | 2011 | 0.953 | -0.049 | 1.186 | 2.9 | 3800 |
| | | 2012 | 0.787 | -0.271 | 0.956 | 2.9 | 3700 |
| | | 2013 | 0.731 | -0.367 | 0.903 | 3.4 | 3950 |
| | | 2014 | 0.981 | -0.020 | 1.069 | 3.5 | 6100 |
| | | 2015 | 1.003 | 0.003 | 0.356 | 2.6 | 4990 |
| | | 2016 | 1.000 | 0.000 | 0.402 | 2.7 | 5525 |
| | | 2017 | 2.063 | 0.515 | 0.839 | 2.75 | 8800 |
| | | 2018 | 2.061 | 0.515 | 0.751 | 2.78 | 9900 |
| 3 | PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk | 2010 | 0.867 | -0.153 | 4.797 | 4.64 | 3825 |
| | | 2011 | 0.766 | -0.305 | 3.598 | 4.93 | 5250 |
| | | 2012 | 0.739 | -0.354 | 2.530 | 5.15 | 6950 |
| | | 2013 | 0.713 | -0.403 | 2.195 | 5.03 | 7250 |
| | | 2014 | 0.741 | -0.350 | 1.773 | 4.73 | 11650 |
| | | 2015 | 0.824 | -0.213 | 1.698 | 4.19 | 11425 |
| | | 2016 | 0.855 | -0.169 | 0.645 | 3.84 | 11675 |
| | | 2017 | 4.086 | 0.477 | 1.578 | 3.68 | 3590 |
| | | 2018 | 4.177 | 0.470 | 1.571 | 3.69 | 3660 |
| 4 | PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk | 2010 | 1.509 | 0.338 | 1.182 | 2.05 | 1577 |
| | | 2011 | 1.774 | 0.436 | 1.566 | 2.03 | 1163 |
| | | 2012 | 1.780 | 0.438 | 1.672 | 1.94 | 1450 |
| | | 2013 | 1.699 | 0.411 | 1.800 | 1.79 | 870 |
| | | 2014 | 0.496 | -1.017 | 0.532 | 1.14 | 1205 |
| | | 2015 | 1.102 | 0.093 | 1.369 | 1.61 | 1295 |
| | | 2016 | 1.010 | 0.010 | 0.460 | 1.76 | 1740 |
| | | 2017 | 1.968 | 0.492 | 1.039 | 1.71 | 3570 |
| | | 2018 | 1.861 | 0.463 | 1.067 | 1.34 | 2540 |

Sumber : Data diolah

Sebelum melakukan uji hipotesis, langkah yang dapat dilakukan ialah uji analisis statistik deskriptif dimana pengujian ini untuk mengetahui karakter sampel yang

akan digunakan dalam penelitian. Adapun hasil statistik deskriptif seperti tertera pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil analisis statistik deskriptif

| | N | Minimum | Maximum | Jumlah | Rata-rata | Std. Deviasi |
|-----------------------|----|---------|---------|---------|-----------|--------------|
| HCE | 36 | .496 | 4.467 | 57.627 | 1.60075 | 1.038124 |
| SCE | 36 | -1.017 | .776 | 5.105 | .14181 | .395690 |
| CEE | 36 | .356 | 4.797 | 51.982 | 1.44394 | .958386 |
| ROA | 36 | 1.140 | 5.150 | 109.370 | 3.03806 | 1.071828 |
| Saham | 36 | 870 | 11675 | 177122 | 4920.06 | 3005.586 |
| Valid N (listwise) | 36 | | | | | |

Sumber: Data diolah

Pada tabel 4 kolom N menunjukkan jumlah sampel data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu sebanyak 36 data yang valid. Profitabilitas pada penelitian ini diproksikan dengan ROA dan Harga Saham, pada tabel deskriptif di atas ROA menunjukkan nilai terendah dimiliki oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk pada tahun 2014 sebesar 1.140 sedangkan nilai tertinggi dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk pada tahun 2012 sebesar 5.150. Nilai rata-rata sebesar 3.038 lebih besar dari standar deviasi sebesar 1.071, berarti bahwa sebaran nilai ROA baik dan tidak terdapat perbedaan yang tinggi antara data yang satu dengan yang lain. Pada Tabel 4 harga saham menunjukkan nilai terendah dimiliki oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk pada tahun 2013 sebesar 870

rupiah per lembar saham, sedangkan nilai tertinggi dimiliki oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk pada tahun 2016 sebesar 11675 per lembar saham.

Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Penelitian ini menggunakan metode *skewness and kurtosis* untuk uji normalitas. Hasil yang didapat setelah melakukan uji normalitas antara HCE, SCE, CEE dengan ROA HCE, SCE, CEE dengan ROA yaitu rasio skewness $0.251: 0.393 = 0.638$ dan rasio kurtosis $-0.587: 0.768 = -0.764$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi normal sesuai persyaratan bahwa nilai berada diantara $-2 < \text{Skewness dan Kurtosis} < 2$. Uji normalitas antara HCE, SCE, CEE, ROA dengan harga saham dengan metode skewness dan kurtosis

didapatkan hasilnya rasio skewness dari elemen HCE, SCE, CEE, ROA terhadap harga saham, menunjukkan $0.860 : 0.393 = 2.18$ dan rasio kurtosis menunjukkan $0.139 : 0.768 = 0.18$ dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan pada penelitian ini terdistribusi dengan normal.

Uji Multikolonieritas dapat dilihat dari syarat berikut ini (Ghozali, 2006): (1) Nilai *tolerance* > 0,1 berarti tidak terjadi multikolonieritas; (2) Nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 berarti tidak terjadi multikolonieritas. HCE memiliki nilai Tolerance 0,365 dan VIF 2,741, SCE memiliki nilai *tolerance* 0,353 dan VIF 2,833, CEE memiliki nilai Tolerance 0,615 dan VIF 1,535, ROA memiliki nilai *tolerance* 0,622 dan VIF 1,607. Hasil menunjukkan bahwa pada model regresi tersebut tidak terjadi multikolonieritas dan dapat melakukan analisis lebih lanjut.

Uji berikutnya adalah uji autokorelasi dengan hasil nilai Durbin-Watson sebesar 0,469 nilai tersebut berada diantara nilai -2 sampai +2. Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi tersebut sudah sesuai dengan syarat sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terdapat masalah autokorelasi.

Langkah berikutnya yaitu pengujian hipotesis dengan analisis linier regresi berganda. Berikut adalah hasil estimasi dengan menggunakan regresi linier berganda.

Untuk persamaan 1: $ROA = \alpha + \beta_1 HCE + \beta_2 SCE + \beta_3 CEE + e$

Hasil uji regresi berganda secara simultan menunjukkan bahwa variabel HCE, SCE dan CEE berpengaruh terhadap ROA secara bersama sama atau simultan.

Hasil uji regresi linier berganda persamaan 1 menunjukkan bahwa variabel yang memengaruhi ROA secara parsial adalah CEE, sedangkan variabel *Human Capital Efficiency* (HCE) dan *Structural Capital Efficiency* (SCE). Hasil ini sejalan dengan penelitian Baroroh (2013) bahwa *capital employment* dan *structure employment* memengaruhi kinerja keuangan dan sejalan dengan penelitian Wijayanti (2012) bahwa *intellectual capital* memengaruhi kinerja keuangan yaitu ROE. Hal ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Ajeng (2013) bahwa SCE memengaruhi ROA. Persamaan 1 menjadi:

$ROA = 2.222 + 0.073 HCE - 0.982 SCE + 0.580 CEE + e$

Berdasarkan persamaan 1 tersebut, diperoleh nilai R^2 sebesar 0.378. Hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi tersebut, profitabilitas yang diprosikan dengan ROA dipengaruhi oleh HCE, SCE, CEE sebesar 37,8 %, sedangkan sisanya sebesar 62,2 % ($100 \% - 37,8 \%$) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

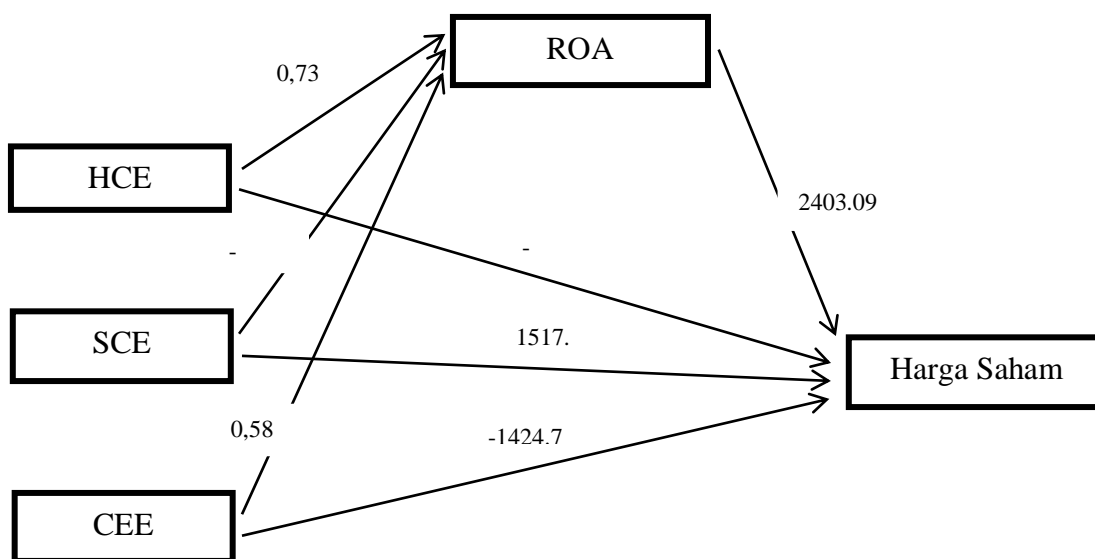
Persamaan 2: $\text{Harga Saham} = \alpha + \beta_1 \text{HCE} + \beta_2 \text{SCE} + \beta_3 \text{CEE} + \beta_4 \text{ROA} + e$

Hasil uji regresi berganda secara simultan untuk persamaan 2 menunjukkan bahwa variable HCE, SCE, CEE, dan ROA berpengaruh terhadap harga saham. Langkah berikutnya adalah uji regresi berganda secara parsial. Hasil regresi menunjukkan bahwa variabel yang memengaruhi harga saham secara parsial ialah CEE dan ROA, sedangkan HCE dan SCE tidak memengaruhi harga saham. Berikut ini persamaan 2 dan nilai p (sig.):

$$\text{Harga Saham} = -226.203 - 195.164 \text{HCE} + 1517.29 \text{SCE} - 1424.72 \text{CEE} + 2403.09 \text{ROA} + e$$

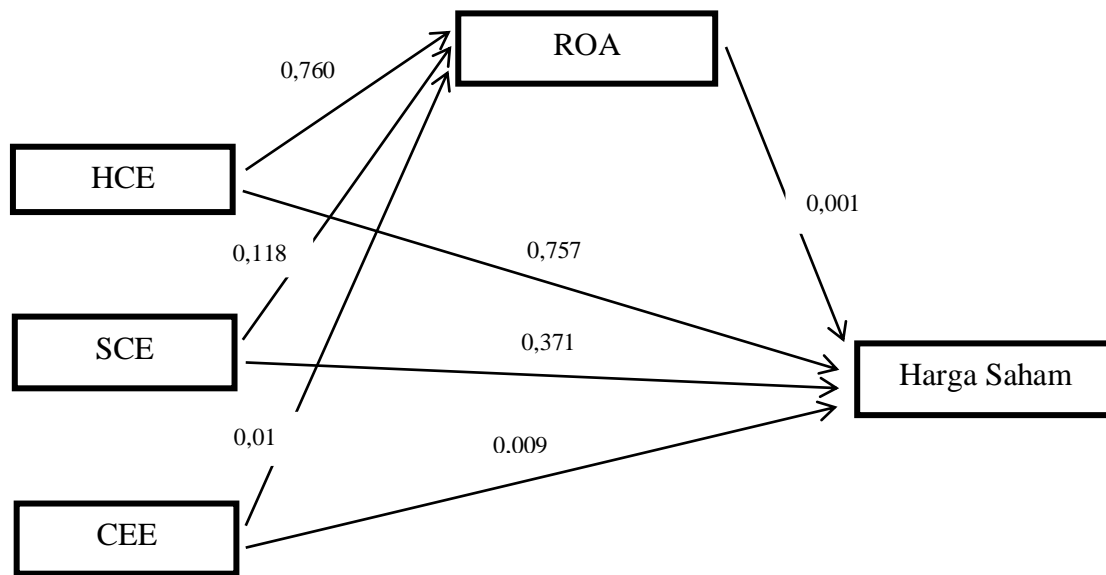
| | | |
|---------|-------|-------|
| Nilai p | 0.873 | 0.757 |
| | 0.371 | 0.009 |
| | | 0.001 |

Nilai R-Square yang diperoleh adalah 0,471. Hal ini menunjukkan bahwa pada model regresi tersebut oleh harga saham dipengaruhi oleh ROA, HCE, SCE, CEE sebesar 47,1 %, sedangkan sisanya sebesar 52,9 % (100 % - 47,1 %) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Model lengkap dari hasil analisis regresi berganda pada penelitian ini berdasarkan nilai koefisien korelasinya adalah:



Gambar 1
Hasil regresi berganda berdasarkan koefisien korelasinya
 Sumber : Data diolah

Model lengkap dari hasil analisis regresi berganda pada penelitian ini berdasarkan nilai koefisien korelasinya adalah



Gambar 2
Hasil regresi berganda berdasarkan nilai signifikansinya
 Sumber : Data diolah

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pada persamaan yang ke satu, secara simultan HCE, SCE dan CCE memengaruhi ROA, sedangkan secara parsial, hanya CCE yang memengaruhi ROA. Pada persamaan yang kedua, secara simultan HCE, SCE, CCE dan ROA memengaruhi harga saham, sedangkan secara parsial, CCE dan ROA memengaruhi harga saham.

DAFTAR PUSTAKA

Baroroh, N. (2013). "Analisis pengaruh modal intelektual terhadap kinerja keuangan perusahaan manufaktur di

Indonesia". *Jurnal Dinamika Akuntansi*, 5, (2), 172-182.

Bontis, N., Keow, W.C.C, Richardson, S. (2000). "Intellectual capital and business performance in Malaysian industries". *Journal of Intellectual Capital*, 1(1), 85-100.

Brigham, E.F dan Houston, J.F. (2010). *Dasar -Dasar Manajemen Keuangan Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.

Cooper, R.D dan Emory, W.C. (1996). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.

Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.

Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Harrison, S. & Sullivan Sr, P. (2000). "Profiting from Intellectual Capital". *Journal of Intellectual Capital*, 1 (1), 33-46.
- Rachmawati, D. A. D. (2012). "Pengaruh Intellectual Capital terhadap Return On Asset (ROA) Perbankan", *Jurnal Nominal*, 1 (1), 34-40.
- Moehariono. (2012). *Pengukuran kinerja berbasis kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Petty, R. dan Guthrie, J. (2000). "Intellectual Capital Literature Review." *Journal of Intellectual Capital*. 1 (2), 155-176.
- Pulic, A. (1998). "Measuring the Performance of Intellectual Potential in Knowledge Economy." *Presented in 1998 at the 2nd McMaster World Congress on Measuring and Managing Intellectual Capital (by the Austrian Team for Intellectual Potential)*.
- Satiti, A. dan Asyik, N. F (2013). "Pengaruh Intellectual Capital terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Asuransi." *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 2 (7), 1-20.
- Sartono, A. (2008). *Manajemen keuangan teori, dan aplikasi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Ulum, I. (2009). *Intellectual capital: Konsep dan Kajian Empiris*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wijayanti, P. (2012). "Pengaruh Intellectual Capital terhadap Harga Saham melalui Kinerja Keuangan pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tahun 2009 – 2011". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Universitas Brawijaya, Vol. 1 No. 2 (<http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/viewFile/323/270>, diakses Juli, 2019)

PENGARUH KEPUASAN DAN KUALITAS PELAYANAN CALL CENTER TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK

¹Mely Angrumsari

¹Fakultas Ekonomi Universitas Gunadarma

¹Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

¹melly.sharggy@gmail.com

Abstrak

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah call center, serta mengetahui karakteristik yang paling dominan atau berpengaruh diantara variabel-variabel yang diteliti. Metode penelitian ini menggunakan alat analisis persamaan garis regresi, koefisien determinasi, uji f dan uji t dan diolah melalui MSI (Metode Successive Interval) dan SPSS versi 23. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan pembagian kuesioner kepada 120 responden pengguna layanan call center PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan mempengaruhi loyalitas nasabah dan dari hasil ini ditemukan kelemahan dimana variabel kepuasan tidak mempengaruhi loyalitas. Namun, secara bersama-sama faktor kepuasan dan kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, Kepuasan, Kualitas Pelayanan Call Center

Abstract

The purpose of this study is to get an idea of how much influence the variable satisfaction and service quality has on call center customer loyalty, and know the characteristics that are the most dominant or influential among these variables in identifying relationships and creating customer loyalty to call center services. This research method uses regression line equation analysis tool, coefficient of determination, f test and t test and processed through MSI (Successive Interval Method) and SPSS version 23. The data used in this study is primary data by distributing questionnaires to 120 respondents call service users center PT Bank Danamon Indonesia, Tbk. The results of this study indicate that the satisfaction variable affects customer loyalty and from these results found weaknesses where the satisfaction variable does not affect loyalty. However, together the satisfaction factor and service quality affect customer loyalty.

Keywords: Customer Loyalty, Satisfaction, Call Center Service Quality

PENDAHULUAN

Kondisi persaingan semakin tinggi dalam industri perbankan, setiap bank saling berpacu untuk memperluas jaringan dan saling meningkatkan kualitas. Harapan dari adanya perluasan akses dan peningkatan kualitas secara langsung adalah meningkatnya kepercayaan nasabah terhadap suatu bank, sehingga setiap bank

akan memiliki lebih banyak nasabah. Namun ada beberapa hal yang harus dipahami oleh perbankan selaku produsen jasa, bahwa semakin banyak nasabah maka suatu usaha akan semakin sulit mengenali nasabahnya secara teliti. Terutama tentang suka atau tidaknya nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan dan alasan yang mendasarinya.

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu bank, menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Setelah nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila nasabah merasa benar-benar puas, mereka akan membuka diri untuk mencoba beberapa penawaran produk atau pelayanan jasa yang lainnya namun tetap pada tempat yang sama serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan produk atau jasa di tempat yang sama juga. Kepuasan nasabah akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari si pemberi jasa kepada nasabah sesuai dengan apa yang dipersepsikan nasabah. Hal ini berlaku juga bagi usaha perbankan. Bank merupakan sebuah pelayanan jasa yang tidak hanya dikenal sebagai tempat untuk menabung, tetapi juga dikenal karena pelayanan yang diberikan.

Objek penelitian ini adalah *call center* milik dari salah satu bank swasta nasional yaitu Bank Danamon. Bank ini dipilih karena Bank Danamon dinobatkan sebagai Best Digital Bank: Indonesia dari Asiamoney pada ajang Asiamoney Best Bank Award 2018 di Beijing, Republik Rakyat Tiongkok. Bank Danamon juga meraih penghargaan Best Bank in Digital Service dan Best Sharia Business Unit pada ajang Indonesia Banking Award 2018 yang diselenggarakan oleh Tempo Media Group

dan Indonesia Banking School (Bank Danamon, 2019).

Dua penelitian yang menjadi rujukan utama penelitian ini adalah Perwirasari (2012) meneliti tentang kualitas layanan informasi call center di PLN. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan dari dimensi *techniqal quality* denganskor kualitas sebesar (-0,62), dimensi *functional quality* dengan skor kualitas sebesar (-0,47) dan dimensi corporate image dengan skor kualitas sebesar (-0,69)masih perlu ditingkatkan. Peneliti berikutnya yaitu Akmal dan Hutami (2014) meneliti harapan responden terhadap pelayanan call center Mandiri Call 14000, kinerja pelayanan call center Mandiri Call 14000, tingkat kepuasan responden, dan atribut pelayanan call center Mandiri Call 14000 yang menjadi prioritas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persentase harapan responden berada pada kategori sangat baik, rata-rata persentase penilaian kinerja pelayanan berada pada kategori baik, tingkat kepuasan pelanggan berada di bawah 100% sehingga responden dinilai belum puas terhadap pelayanan Mandiri Call 14000 dan terdapat tiga atribut pelayanan Mandiri Call 14000 yang menjadi perioritas utama untuk dilakukan peningkatan kinerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah *call center*, serta mengetahui karakteristik yang paling

dominan atau berpengaruh diantara variabel-variabel yang diteliti.

KERANGKA TEORI

Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2016) ialah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan kinerja atau hasil suatu produk dalam memberikan tingkat kenikmatan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan (konsumen).

Pengertian atau makna atas konsep kualitas telah diberikan oleh banyak pakar dengan berbagai sudut pandang yang berbeda. Menurut Kotler dan Keller (2016) pengertian kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kotler dan Armstrong (2015) mendefinisikan kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat"

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap

atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Pihak penyedia jasa harus mampu memberikan perhatian penuh pada *service quality* (SERVQUAL) sehingga tujuan pembelian dari nasabah dapat terpenuhi. Skala SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian terhadap enam perusahaan jasa (1985, 1988, 1991, 1994, 1996) menunjukkan bahwa perbedaan antara harapan konsumen mengenai kinerja dari perusahaan dan penilaian konsumen mengenai kinerja aktual memberikan suatu persepsi konsumen atas kualitas jasa. Dalam konteks pengukuran variabel kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mengidentifikasi lima dimensi ukuran kualitas layanan yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), dan *empathy* (empati).

Loyalitas pelanggan secara umum dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang suatu barang atau jasa tertentu. Loyalitas pelanggan merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen walaupun tidak mutlak merupakan hasil kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016) definisi dari loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut : "Komitmen yang dipegang teguh untuk membeli kembali atau repatronize produk atau layanan yang disukai di masa depan meskipun pengaruh situasional dan upaya

pemasaran memiliki potensi untuk menyebabkan perilaku switching."

CALL CENTER adalah layanan yang banyak disediakan oleh perusahaan, institusi atau organisasi tertentu untuk menerima telepon, menjawab berbagai pertanyaan pelanggan serta sebagai sarana yang mampu menjembatani perusahaan, institusi atau organisasi dengan para pelanggannya terhadap berbagai informasi yang tersedia dan dibutuhkan oleh pelanggan sekaligus sebagai upaya perusahaan mendekati diri pada pelanggan dengan menyediakan sarana interaksi yang tersedia setiap saat (Kristalina & Yuliana, 2005).

Perwirasari (2012) meneliti tentang kualitas layanan informasi call center di PLN. Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan dari dimensi *technical quality* dengan skor kualitas sebesar (-0,62), dimensi *functional quality* dengan skor kualitas sebesar (-0,47) dan dimensi corporate image dengan skor kualitas sebesar (-0,69) masih perlu ditingkatkan. Akmal dan Hutami (2014) Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif, analisis tingkat kepuasan pelanggan, dan Importance Performance Analysis, untuk menganalisis tanggapan 100 responden pengguna Mandiri Call 14000. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata persentase harapan responden berada pada kategori sangat baik, rata-rata persentase

penilaian kinerja pelayanan berada pada kategori baik, tingkat kepuasan pelanggan berada di bawah 100% sehingga responden dinilai belum puas terhadap pelayanan Mandiri Call 14000, dan terdapat tiga atribut pelayanan Mandiri Call 14000 yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan peningkatan kinerja. Ratnasari (2012) menganalisis perbedaan orientasi pelanggan berdasarkan tingkat pemantauan mandiri operator call center di PT. Serasi Transportasi Nusantara (Taksi O-renz). Responden penelitian ini adalah 33 orang. Kemudian, data dianalisis dengan metode independent t-test. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara orientasi pelanggan berdasarkan tingkat pemantauan diri call center di PT. Serasi Transportasi Nusantara (Taksi O-renz). Level signifikansi 0,011 lebih rendah dari 0,05, sehingga perbedaannya signifikan secara statistik. Rofianah, Paramita, dan Fathoni (2016) menganalisis pengaruh *product quality*, *service quality* dan *Customer Perceived Value* terhadap *Customer Loyalty* Dimediasi *Trust*". Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas layanan dan nilai yang dirasakan pelanggan memengaruhi kepercayaan pelanggan (*trust*), dan kepercayaan pelanggan memengaruhi loyalitas pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini adalah deskriptif asosiatif yang mengungkapkan secara fakta sejauh mana hubungan variabel kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui studi pustaka (*library research*) dan studi lapangan (*fieldresearch*). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan dan Kualitas Pelayanan yang diberikan notasi X. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah yang diberi notasi Y. Peneliti mengambil sampel sebanyak 120 orang dengan menggunakan teknik sampel random, yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Metode analisis yang

digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Persamaan yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan:

| | |
|----------------|---------------------|
| Y | = Loyalitas Nasabah |
| a | = Konstanta |
| X ₁ | = Kualitas layanan |
| X ₂ | = Kepuasan |

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 responden yang telah sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, yaitu semua responden merupakan pengguna layanan *call center*. Langkah pertama pembahasan adalah statistik deskriptif, disajikan sebagai berikut:

Tabel 1. Statistik deskriptif variabel

| | Rata-rata | Std. Deviasi | N |
|-----------|-----------|--------------|-----|
| LOYALITAS | 14.4083 | 2.01463 | 120 |
| KEPUASAN | 17.7333 | 2.57569 | 120 |
| KUALITAS | 43.2833 | 6.16466 | 120 |

Hasil analisis deskriptif Tabel 1 menunjukkan variabel loyalitas memiliki nilai rata-rata sebesar 14,4083 yang berarti bahwa secara rata-rata nasabah yang dijadikan sampel telah mampu memberikan rasa loyal kepada pelayanan bank tersebut. Nilai standar deviasi sebesar 2,01463 menunjukkan adanya penyimpangan dari nilai rata-rata yang menunjukkan rasa loyal nasabah kepada bank tersebut.

Pada Tabel 1 variabel kepuasan dapat dilihat memiliki nilai rata-rata sebesar 17,7333 yang berarti bahwa secara rata-rata nasabah yang dijadikan sampel juga telah mampu memberikan rasa puas terhadap pelayanan *call center* bank tersebut. Sementara untuk nilai standar deviasi sebesar 2,57569 menunjukkan adanya sedikit rasa ketidakpuasan yang terjadi dari

nilai rata-rata nasabah kepada pelayanan bank tersebut.

Variabel terakhir yaitu variabel kualitas pelayanan *call center* bank yang memiliki nilai rata-rata sebesar 43.2833, yang berarti bahwa secara rata-rata nilai tersebut merupakan nilai yang paling besar diantara nilai rata-rata dari kedua variabel sebelumnya dimana berarti kualitas pelayanan pada layanan *call center* PT Bank Danamon Indonesia, Tbk nasabah yang dijadikan sampel telah merasakan baiknya kualitas pelayanan bank tersebut. Nilai standar deviasi sebesar 6.16466 menunjukkan adanya penyimpangan yang tidak sedikit pula dari nilai rata-rata yang

menunjukkan masih ada nasabah yang berpendapat kualitas pelayanan pada layanan *call center* PT Bank Danamon Indonesia, Tbk masih memerlukan perbaikan.

Untuk mengukur sejauh mana alat pengumpul data mengukur apa yang ingin diukur, uji validitas yang digunakan adalah uji validitas konstruk yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan nilai yang diperoleh untuk tiap pertanyaan dari responden. Pada penelitian ini ada tiga variabel yang diteliti. Variabel tersebut adalah kepuasan, kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat.

Tabel 2. Tabel korelasi antar variabel penelitian

| | | LOYALITAS | KEPUASAN | KUALITAS |
|-----------|------------------------|-----------|----------|----------|
| LOYALITAS | Korelasi Pearson | 1 | .598** | .809** |
| | <i>Sig. (2-tailed)</i> | | .000 | .000 |
| | N | 120 | 120 | 120 |
| KEPUASAN | Korelasi Pearson | .598** | 1 | .748** |
| | <i>Sig. (2-tailed)</i> | .000 | | .000 |
| | N | 120 | 120 | 120 |
| KUALITAS | Korelasi Pearson | .809** | .748** | 1 |
| | <i>Sig. (2-tailed)</i> | .000 | .000 | |
| | N | 120 | 120 | 120 |

** . Korelasi signifikan pada 0.01 (2-tailed).

Penjelasan untuk Tabel 2 adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan dengan loyalitas nasabah

Nilai korelasi *Pearson* antara variabel kepuasan dengan loyalitas nasabah sebesar 0,598 dengan tingkat signifikan 0.000, hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang sangat kuat

dan searah, karena nilai korelasinya mendekati 1 dan bernilai positif (+). Dilihat dari tingkat *Sig.* < 0,05 maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

2. Kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah

Nilai korelasi *Pearson* antara variabel kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah sebesar 0,809 dengan tingkat signifikan 0,000. Hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang sangat kuat dan searah, karena nilai korelasinya mendekati 1 dan bernilai positif (+). Dilihat dari tingkat Sig. < 0,05 maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

3. Kepuasan dengan kualitas pelayanan

Nilai korelasi *Pearson* antara variabel kepuasan dengan kualitas pelayanan sebesar 0,748 dengan tingkat signifikan 0,000, hal ini menunjukkan terdapat hubungan yang sangat kuat dan searah, karena nilai korelasinya mendekati 1 dan bernilai positif (+). Dilihat dari tingkat Sig. < 0,05 maka H_0 ditolak, yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Analisis berikutnya adalah uji regresi linier berganda yang merupakan analisis hubungan antara beberapa variabel independen dengan satu variabel satu dependen.

Tabel 3. Model summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error Estimasi |
|-------|-------------------|----------|-------------------|---------------------|
| 1 | .819 ^a | .671 | .665 | 1.16583 |

a. Prediktor: konstanta, kualitas, kepuasan

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa nilai korelasi antara variabel loyalitas nasabah dengan kepuasan dan kualitas pelayanan sebesar 0,819. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan kuat dan searah antara kepuasan dan kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas nasabah, karena nilai r mendekati 1 dan bernilai positif (+). Koefisien determinasi (Adjusted R-Square) sebesar 0.665, menunjukkan bahwa sekitar 66.5% variabel loyalitas nasabah dipengaruhi oleh

kualitas layanan dan kepuasan nasabah. *Standart Error Of Estimate* adalah 1.16583 atau 116,6% (satuan yang digunakan adalah variabel dependen, atau dalam hal ini adalah loyalitas nasabah).

Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan dan kepuasan nasabah memengaruhi loyalitas nasabah dibuktikan dengan nilai sig. 0.00 < 0.005. Langkah selanjutnya adalah uji t atau parsial, dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil uji t

| Model | | Koefisien tidak standar | | Koefisien standar | t | Sig. |
|-------|-----------|-------------------------|------------|-------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | konstanta | 2.926 | .803 | | 3.645 | .000 |
| | KEPUASAN | .042 | .064 | .054 | .666 | .507 |
| | KUALITAS | .283 | .027 | .859 | 10.556 | .000 |

Variabel terikat: LOYALITAS

Dari hasil tabel diatas maka dapat dibentuk model umum persamaan regresi berganda, yaitu:

$$Y = 2,926 + 0,042 \text{ kepuasan} + 0,283 \text{ kualitas pelayanan}$$

Pada model persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dilihat signifikansi dari pengaruh independen secara individu terhadap variabel dependen. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan tidak memengaruhi loyalitas nasabah. Hasil ini sejalan dengan penelitian Perwirasari (2012) bahwa kualitas layanan adalah faktor penting dalam loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini, kepuasan nasabah tidak memengaruhi loyalitas nasabah. Secara teoretis hasil ini tidak mendukung teori bahwa kepuasan dan kualitas layanan memengaruhi loyalitas. Dalam beberapa penelitian, kualitas dan kepuasan selalu menjadi determinan untuk variabel loyalitas. Hal ini dapat dijelaskan bahwa, penelitian ini spesifik pada kepuasan dan kualitas layanan di call center saja. Call center dan Customer Service saat ini dapat dikatakan saling bersinergi dalam

memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan tersebut mencakup penanganan keluhan nasabah (handling complaint). Pada prakteknya penyelenggara pelayanan menggunakan fasilitas pengaduan yang beragam seperti penggunaan kotak saran, call center, SMS Center, website, dan sistem aplikasi pengaduan dengan internet.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan dari penelitian ini adalah secara parsial kualitas layanan memengaruhi loyalitas nasabah bank sedangkan kepuasan nasabah tidak memengaruhi loyalitas nasabah. Secara bersama-sama (simultan) faktor kepuasan dan kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah.

Keterbatasan penelitian ini yaitu kualitas layanan yang diteliti adalah kualitas layanan spesifik pada call center, sehingga bentuk layanan yang diterima berbeda dengan bentuk layanan yang secara umum diberikan oleh petugas customer service bank. Penelitian ini belum dapat menerapkan kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman et.al (1988), karena layanan pada call center sangat spesifik, berbeda dengan bentuk

layanan yang pada umumnya diberikan oleh customer service bank. Pada layanan call center, nasabah tidak bertatap muka secara langsung, hanya dapat mendengar suara atau rekaman suara yang sudah terprogram oleh bank yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, A. S dan Hutami, R. F. (2014). "Analisis kepuasan pelayanan call center Mandiri (Studi pada PT. Bank Mandiri, Tbk)". *E-proceeding of Management*. 1(3).1-8.
- Bank Danamon. 2019. *Profil Perusahaan*. <https://www.danamon.co.id/id/Tentang-Danamon/ProfilPerusahaan> (diakses pada 26 Juli 2019).
- Kotler, P. and Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kristalina, P. dan Yuliana, M. (2005). Call center. <http://mieke.lecturer.pens.ac.id/Jaringan%20Telepon/teori/T3-Call%20Centre.pdf> (diakses pada 26 Juli 2019).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L.L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future research." *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L.L (1988). "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1). 12-40
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L dan Parasuraman, A. (1996). "The behavioral consequences of service quality." *Journal of Marketing*, 60(1), 31-46.
- Perwirasari, Dewi. (2012). "Kualitas Layanan Informasi Call Center PLN 123 Berdasarkan Perspektif Pelanggan". *Jurnal Ilmu Komunikasi*. 2(1), 1-10.
- Ratnasari, Nita. (2012). "Perbedaan Orientasi Pelanggan Ditinjau dari Tingkat Self-Monitoring pada Karyawan Call Center PT.Serasi Transportasi Nusantara (O-Renz Taxi)". *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 1(2), 116-123.
- Rofianah, Patricia, dan Aziz Fathoni. (2016). "Pengaruh Product Quality, Service Quality dan Customer Perceived Value Terhadap Customer Loyalty Dimediasi

Trust.” *Journal of Management* 2,
(2), 1-15.

Yohanitas, W. A. (2018). “Strategi
Penanganan Pengaduan dalam
Rangka Peningkatan Pelayanan
Public.” *Jurnal Ilmu Administrasi*,
10 (1), 103-115.