

KUALITAS SUPPORTING DATA DAN INFORMASI KINERJA KEUANGAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH DI PT BANK JABAR BANTEN SYARIAH

Nina Febriani Nurjanah

Dosen Fakultas Syariah dan Hukum UIN SGD Bandung

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi asumsi yang menyatakan kualitas pelayanan nasabah pada sebuah bank dipengaruhi ketersediaan data dan informasi keuangan. Pelayanan yang prima pada sebuah bank merupakan suatu kebutuhan primer, karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan sempurna, secara otomatis dapat memberikan kenyamanan bagi para nasabah yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja perusahaan dan citra perusahaan itu sendiri. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas *supporting data* dan informasi kinerja keuangan secara simultan terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode survei yang bersumber kepada data primer dan sekunder tentang *supporting data* sebagai variabel x_1 , informasi kinerja keuangan sebagai variabel x_2 , dan kualitas pelayanan nasabah sebagai variabel y . Dilihat dari tujuannya penelitian ini termasuk ke dalam penelitian *explanatory research*, karena melibatkan tiga variabel yang saling berhubungan satu sama lain. Peneliti menyimpulkan: **pertama**, hasil uji determinasi hasil riset yang diperoleh sebesar 0.447 yang berarti lebih tinggi dari nilai *alpha* yang telah ditetapkan yaitu 0.05. Sedangkan hasil uji regresi linear secara parsial mengenai pengaruh variabel *supporting data* terhadap kualitas pelayanan nasabah berpengaruh sebesar 0,021 atau sekitar 2,1 %. **Kedua**, hasil pengujian diperoleh koefisien R sebesar 0.069, membuktikan bahwa Informasi kinerja keuangan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 0,005 atau 0,5 %. Hipotesis pertama H_1 dapat diterima dan kualitas *supporting data dan* kualitas Informasi kinerja keuangan **terbukti** berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 0,119 atau 11,9% merupakan factor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

KATA KUNCI

Supporting Data, Kinerja Keuangan, Pelayanan Nasabah

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan adalah totalitas karakteristik suatu konsep pelayanan yang mencakup seluruh aspek pelayanan, dan toluk ukur kualitas pelayanan itu adalah dapat memberi kepuasan kepada para pelanggan atau penerima layanan. Dalam dunia perbankan yang banyak melakukan proses pelayanan jasa keuangan terhadap nasabah, kualitas pelayanan yang prima merupakan suatu kebutuhan yang primer karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan sempurna otomatis dapat memberikan kenyamanan bagi para nasabah yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja perusahaan dan citra perusahaan itu sendiri.

Menurut Kotler dalam Tjiptono¹ mengatakan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya, dan setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Tuntutan pelanggan untuk menerima pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara jasa, dalam hal ini adalah nasabah sebagai penerima jasa dari lembaga keuangan yang menyelenggarakan jasa keuangan.

Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia, strategi dan pelanggan (nasabah). maka

dari itu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dapat dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan atau diharapkan.²

Kualitas pelayanan yang baik dewasa ini hendaknya ditunjang kemajuan pesat di bidang teknologi yang menuntut perubahan total dalam menentukan orientasi kualitas pelayanan melalui pemanfaatan sistem teknologi informasi. Penggunaan sistem teknologi informasi dalam suatu organisasi menjadi sangat dominan sehingga menjadi salah satu pilar kemajuan kinerja sebuah organisasi tersebut.

Saat ini pemanfaatan teknologi informasi begitu sangat pesat masuk dalam segala aspek pekerjaan, yang sebagian besarnya telah menggunakan perangkat teknologi informasi, bahkan bisa dikatakan telah menjadi suatu kebutuhan primer bagi setiap perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Oleh karena itu, dalam hal pemanfaatan teknologi informasi ini, setiap organisasi bisa mengambil banyak manfaat mulai dari tingkat efisiensi dan efektivitas kinerja hingga tingkat validitas data yang bisa dikatakan hampir 99% akurat.

Tujuan lainnya yang bersifat global adalah setiap organisasi perusahaan juga akan mampu meningkatkan pelayanan kepada publik demi terciptanya kepuasan

¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hlm. 147.

² Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 2001), hlm. 18.

bagi pengguna (*user*), yang pada akhirnya akan meningkatkan tingkat kepercayaan (*trusted*) dan loyalitas (*loyalty*) dari para pengguna (*user*) terhadap semua jasa dan layanan yang diberikan suatu organisasi perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan bisnis juga dipastikan akan memanfaatkan sistem teknologi informasi ini untuk meningkatkan keuntungan (*profit*) dalam setiap kegiatan bisnisnya.³

Pemanfaatan teknologi informasi ini perlu ditunjang oleh adanya sumber daya, baik itu dari segi insani (*human, skill, character*) atau pun dari material (*infra-structur, capital*) yang mumpuni dan kompeten dalam menjalankan fungsi optimalisasi penggunaan teknologi ini, sehingga dengan terpenuhinya persyaratan tersebut dapat dengan mudah mengatur dan menjalankan kinerja operasional dengan baik dan optimal. Hal ini dilakukan untuk tercapainya tujuan organisasi perusahaan yang menjadi target dasar untuk meningkatkan profit pendapatan dan menciptakan kesejahteraan bersama.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam dalam menunjang kualitas pelayanan suatu fungsi dari organisasi terbagi menjadi 5 elemen fungsi, yaitu:⁴ Fungsi *Operation*; Fungsi *Monitoring and Control*; Fungsi *Planning and Decision*; Fungsi *Co-*

munication; dan Fungsi *Interorganizational*.

Seluruh peranan teknologi informasi dalam berbagai lapisan tersebut tidak akan berjalan baik tanpa adanya tata kelola dan manajemen teknologi informasi yang baik, karena pada dasarnya tujuan pemanfaatan teknologi informasi adalah untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Demikian halnya dalam dunia perbankan yang menjalankan fungsi bisnis transaksi keuangan, pemanfaatan teknologi informasi ini begitu sangat besar, karena semua transaksi yang ada harus dikelola dengan baik dan tertata secara sistem, sesuai dengan fungsi kelima elemen di atas.

Secara umum setelah dilakukan proses *spin off* atau terpisah secara manajemen dari induknya yang dalam hal ini adalah Bank BJB pada tahun 2010, bank BJB syariah melakukan pengelolaan proses bisnis perbankan secara mandiri walaupun dalam hal modal masih mendapatkan subsidi dan bersinergi dengan Bank BJB dan PT. Banten Global Development, namun secara manajerial proses bisnis dan peraturan serta kebijakan ditetapkan secara mandiri.⁵ Dalam menjalankan bisnisnya bank BJB Syariah tetap mengelola dan melayani nasabah *existing* yang telah ada sejak masih menjadi unit layanan syariah Bank BJB. Oleh karena itu data-data nasabah dan transaksi yang ada tetap dikelola dengan baik.

³ Lihat dalam G. Perdana Putri, "Peran Teknologi Informasi di dalam Perusahaan" (www.iniputri.blog.uns.ac.id/files/2010/05/paper-manajemen-dan-ti.pdf) diakses pada tanggal 29 Oktober 2014.

⁴ I Komang Ariana, *Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Organisasi*, (Denpasar: Universitas Udayana, 2010).

⁵ Annual Report Bank BJB Syariah, (Bandung: BJBS, 2013).

Kondisi yang terjadi setelah *spin off* dan memiliki *core banking system* bank bjb syariah mulai merambah dan mengembangkan layanan lain yang intinya adalah untuk lebih dapat mengembangkan proses bisnis mempromosikan kepada para nasabah agar dapat lebih maju dan berkembang disertai dengan kualitas pelayanan yang lebih baik. Seiring dengan adanya pengembangan-pengembangan yang dilakukan oleh berbagai unit bisnis dan *supporting* di Bank BJB Syariah, perlahan namun pasti peningkatan data transaksi yang ada semakin berkembang, di samping dengan adanya klasifikasi dan layanan yang diberikan kepada nasabah yang beragam mulai dari nasabah Mikro, Menengah dan Korporasi yang secara umum memberikan dampak signifikan terhadap data-data yang tersedia di Bank BJB Syariah.⁶

Sehubungan dengan banyaknya data transaksi yang terjadi dibutuhkan suatu alat bantu (*tools*) yang berfungsi untuk menopang dan mendukung layanan transaksional kepada nasabah agar dapat berjalan dengan baik dan maksimal, sehingga loyalitas nasabah dapat senantiasa dipertahankan yang pada akhirnya akan menunjang pada kelangsungan bisnis di Bank BJB Syariah.

Supporting data dapat melibatkan beberapa unit terkait, di antaranya: Unit Kerja Divisi Teknologi Informasi; Unit Kerja Divisi Operasi cq MIS dan *Accounting*; Unit Kerja Sumber Daya In-

sani (SDI); Unit Kerja Jaringan dan Layanan.

Keterkaitan proses yang terjadi di unit kerja terkait akan berjalan bilamana masing-masing unit kerja menjalankan fungsinya dengan baik dan adanya saling koordinasi yang aktif dalam menyampaikan data-data yang dibutuhkan dan menjadi konsumsi perusahaan. Pada saat masih menjadi unit layanan syariah (UUS), kualitas data yang dihasilkan dalam prosesnya sangat berbeda dengan kondisi setelah bank bjb syariah menjadi bank umum syariah (BUS), hal itu terlihat dari proses pengolahan data yang dilakukan dimana pada saat masih menjadi unit layanan syariah (UUS) jumlah data yang ada tidak terlalu banyak dan proses pengolahannya pun masih dilakukan secara manual, walaupun telah menggunakan perangkat teknologi PC Computer, namun dalam pengolahannya memerlukan waktu yang cukup lama sehingga layanan report yang dihasilkan kepada pihak terkait seperti nasabah menjadi lama.

Berbeda dengan kondisi sekarang setelah menjadi bank umum syariah (BUS), seiring dengan pertumbuhan bisnis bank maka jumlah nasabah pun ikut berkembang dan secara otomatis jumlah data yang ada juga menjadi besar sehingga proses pengolahannya memerlukan alat bantu yang bisa menopang kegiatan operasional dan layanan kepada nasabah. Walaupun jumlah data yang besar namun dengan adanya *tools* yang ada seperti penggunaan beberapa aplikasi dan pe-

⁶ *Ibid.*

rangkat berbasis teknologi informasi, maka proses pengolahan data yang dilakukan bisa lebih cepat sehingga kualitas layanan terhadap pihak terkait tidak terganggu, dengan begitu proses operasional bank tetap dapat dijalankan dengan baik dan maksimal.

Secara umum informasi keuangan Bank BJB Syariah dalam beberapa waktu terakhir mengalami fluktuasi baik itu dari sisi pembiayaan, Dana Pihak Ketiga (DPK), serta profit laba rugi perusahaan dimana hal tersebut dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Namun seiring dengan laju pertumbuhan ekonomi secara global dan pertumbuhan jaringan kantor Bank BJB Syariah mengalami perkembangan dari waktu ke waktu.

Adanya perubahan yang terjadi dalam kinerja keuangan di bank bjb syariah tidak terlepas dari pertumbuhan yang dilakukan oleh Bank BJB Syariah dimana dalam waktu 4 tahun ini Bank BJB Syariah telah mengembangkan jaringan layanan kantor cabang di wilayah Jawa Barat, DKI dan Banten.⁷ Pada perkembangannya setelah *spin off* kantor layanan bank bjb syariah yang semula hanya terdiri dari 1 Kantor pusat, 6 Kantor cabang dan 15 kantor cabang pembantu, kini seiring dengan pertumbuhan yang terjadi jumlah kantor cabang dan kantor cabang pembantu meningkat menjadi 8 Kantor Cabang dan 56 kantor cabang pembantu ditambah dengan 4 gerai⁸.

⁷ *Ibid.*

⁸ Rencana Bisnis BJB Syariah, Bandung, 2014.

Seiring dengan adanya pertumbuhan tersebut secara otomatis kinerja keuangan Bank BJB Syariah terus bertambah, walaupun pada saat tertentu mengalami penurunan yang tidak signifikan, namun kualitas layanan oleh Bank BJB Syariah terhadap *client* dan nasabahnya tetap dipertahankan agar dapat senantiasa memberikan pelayanan yang maksimal.

Dengan adanya pertumbuhan yang terjadi maka secara otomatis kualitas data yang dihasilkan pun akan lebih banyak, oleh karena itu perlu adanya peningkatan kapasitas dalam pengolahan dan kualitas supporting data karena dapat mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan nasabah. Selain itu, dengan peningkatan kualitas *supporting data* yang ditunjang dengan penggunaan teknologi informasi, maka secara otomatis dapat memudahkan pekerjaan bagi unit lain dalam menunjang pekerjaannya yang secara langsung menjadi tujuan bisnis perusahaan sehingga kinerja perusahaan dapat lebih maksimal.

Demikian pula dengan kualitas layanan yang baik dan dibantu dengan penggunaan perangkat teknologi informasi, maka diharapkan kualitas layanan terhadap nasabah baik itu dari sisi kemudahan bertransaksi serta kemudahan penggunaan produk yang dimodifikasi dengan tujuan mengefisienkan serta mengefektifkan pelayanan nasabah dapat lebih meningkat dan menjadikan nasabah menjadi loyal terhadap bank bjb syariah, yang dengan demikian bisnis perusahaan dapat berjalan dengan baik.

KAJIAN TEORITIS

Supporting Data

Konsep secara umum dapat dirumuskan pengertiannya sebagai representatif abstrak dan umum tentang sesuatu hal. Sebagai suatu representasi abstrak dan umum tentu saja konsep merupakan sesuatu yang bersifat mental, representasi sesuatu yang terjadi dalam pikiran yang dapat diterjemahkan dan diimplementasikan ke dalam bentuk aktifitas yang ada.⁹

Konsep yang dibangun dalam pemahaman mengenai teori yang berhubungan dengan kualitas *supporting data* adalah dengan menjelaskan terlebih dahulu secara teoritis hal-hal yang erat kaitannya dengan proses dan tahapan serta entitas yang ada di dalam *supporting data*. Secara konsep *supporting data* merupakan gambaran yang di terjemahkan ke dalam skema teoritis yang didukung oleh beberapa faktor-faktor seperti proses, metode dan *tools* (alat-alat) dan *output* dimana nantinya akan dikombinasikan secara prosedural sehingga dapat diimplementasikan pada tujuan yang akan dicapai.

Dalam konsep yang telah ada sebelumnya dapat di *review* dan kemudian dievaluasi kembali guna menemukan bentuk konsep yang lebih konstan dan *compatible* dalam mendukung *business system* yang ada sehingga dapat lebih berkesinambungan dalam menentukan arah tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan.

Dalam membahas masalah konsep *supporting data*, secara otomatis akan membicarakan tentang *system* yang akan digunakan karena adanya keterkaitan antara *system* dan *supporting data* karena dalam *system* itu sendiri terdapat dua kelompok pendekatan didalam mendefinisikan *system supporting data*, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan yang menekankan pada prosedur mendefinisikan *system* sebagai suatu jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Sedangkan pendekatan *system* yang lebih menekankan pada elemen atau komponen mendefinisikan *system* sebagai kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kedua kelompok definisi ini adalah benar dan tidak bertentangan, yang berbeda adalah cara pendekatannya.

Secara umum *supporting data* merupakan suatu cara dan metode yang digunakan dengan bertujuan untuk memberikan dukungan berbasis sistem dan data kepada pihak lain agar dapat merealisasikan tujuan bersama yang akan dicapai sehingga dapat lebih efektif dan efisien. Dalam proses *supporting data* ini lebih berorientasi kepada penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dalam menunjang kegiatannya, sehingga dengan menggunakan pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat lebih mudah untuk

⁹ J.Sudarminta, *Epistemologi Dasar*, (Yogyakarta; Kanisius, 2002), 87.

memberikan dukungan kepada unit atau pihak lain dalam menjalankan operasionalnya sehingga dapat menghasilkan output positif yang lebih efektif dan efisien serta berorientasi pada proses pengambilan keputusan atau kebijakan lainnya yang memang dibutuhkan oleh pihak perusahaan.

Dalam proses *supporting data* tersebut juga terdapat *Decision Support System* (DSS), yaitu pemilihan beberapa tindakan alternatif yang ada untuk mencapai satu atau beberapa tujuan yang akan ditetapkan.¹⁰ Selain itu juga DSS ini merupakan suatu sistem informasi yang berada di level manajemen dari suatu organisasi yang mengkombinasikan data dan model analisis yang canggih, atau peralatan data analisis untuk mendukung pengambilan keputusan yang semi terstruktur dan tidak terstruktur. DSS ini dirancang untuk membantu dalam proses pengambilan keputusan organisasional.¹¹

Tujuan dari DSS adalah untuk: 1) Membantu manager membuat keputusan dalam memecahkan masalah yang semi terstruktur; 2) Mendukung penilaian manager dalam upaya membuat keputusan dan bukan mencoba untuk mengganti kebijakan dan personilnya; 3) Meningkatkan efektifitas pengambilan keputusan manager agar dapat lebih efisien.

Adapun jenis-jenis DSS menurut tingkat kerumitannya dapat dibedakan sebagai berikut: 1) Mengambil elemen-elemen informasi; 2) Menganalisa semua data file yang berkaitan; 3) Menyiapkan laporan dari berbagai file yang akan dijadikan resume; 4) Memperkirakan dan memprediksi akibat yang muncul dari hasil keputusan yang akan diambil; 5) Mengusulkan keputusan kepada pihak terkait; 5) Membuat keputusan final dari kesepakatan yang diambil.

Pemanfaatan dalam proses DSS ini harus dilalui melalui beberapa tahap seperti: proses perencanaan, analisis pada saat evaluasi, dan pengambilan keputusan secara bertahap dan jika prosesnya semakin mendapat dukungan dari pengembangan DSS ini, maka akan semakin efektif hasil yang didapatkan dari proses pengambilan keputusan ini.

Kemudian dilihat dari berbagai proses manajemen proses pengambilan keputusan saat ini telah banyak bergantung kepada DSS yang telah dikembangkan dengan berbagai metode yang lebih simple sehingga pihak manajemen akan lebih mudah untuk menentukan arah dan kebijakan yang akan diambil.

Adapun dampak yang akan didapat dari penggunaan proses DSS ini adalah sebagai berikut: 1) Dapat menyelesaikan problem yang sangat kompleks; 2) Sistem yang digunakan dapat berinteraksi dengan user; 3) Lebih cepat proses yang dihasilkan dan hasil yang didapat dari pengambilan keputusan ini dapat lebih

¹⁰ Efraim Aronson, Jay Turban dan Liang Peng Ting, *Decision Support System and Intelegent System*, (New Jersey: Pearson Education Inc., 2005), 21.

¹¹ Hanif Al-Fatta, *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan dan Organisasi Modern* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 13.

optimal; 4) Menghasilkan acuan dan ketentuan standar yang dapat membantu untuk digunakan oleh manager yang kurang berpengalaman, sehingga pada permasalahan yang berulang DSS dapat memberi keputusan yang lebih efektif; 5) Fasilitas untuk mengambil data dapat memberikan kesempatan pada beberapa manager untuk dapat berkomunikasi dengan baik; 6) Meningkatkan produktivitas dan control dari manager langsung.

Dalam *supporting data* proses yang dilakukan: Pertama, dukungan terhadap data itu sendiri dalam artian adanya proses pengolahan data yang ada sehingga dapat menghasilkan data yang valid dan akurat; *kedua*, Sistem yang ada dan dipergunakan untuk melakukan proses pengolahan data, serta membantu user dalam mendapatkan *report* yang sesuai dengan yang diharapkan, selain itu juga dalam *system* itu terdapat *software* yang berbentuk aplikasi dan database yang menunjang proses pengolahan data tersebut.

Ketiga, hardware. Adanya dukungan perangkat yang disediakan guna menunjang secara infrastruktur agar proses yang pengolahan data dan menciptakan report yang sesuai dan *simple* sehingga memudahkan manajemen dalam mengakses informasi yang dibutuhkan, di samping membantu dalam proses pengambilan keputusan. *Keempat*, Link Komunikasi, dalam proses *supporting data* adanya *link* komunikasi sangat berperan dalam menghasilkan report informasi, maupun proses pengolahan data, semakin *compatible* dan

memadai *link* komunikasi nya maka semakin efektif dan efisien proses dan informasi yang dihasilkan. *Kelima*, faktor pendukung lainnya yang dapat mempengaruhi proses *supporting data* itu sendiri seperti kebijakan dan regulasi yang ada.

Mengacu pada hal tersebut jika dise-laraskan dengan ajaran agama Islam dapat mengacu kepada Firman Allah SWT dalam Surat al-Kahfi ayat 7 yang berbunyi:¹² “*Sesungguhnya kami telah apa yang ada di bumi sebagai perhiasan baginya agar kami menguji mereka siapakah diantara mereka yang terbaik perbuatannya.*”

Dalam hadist diriwayatkan dari Jabir bin Abdillah ra berkata bahwasanya Rasulullah SAW bersabda: “*Orang beriman itu bersikap ramah dan tidak ada kebaikan bagi seseorang yang tidak bersikap ramah. Dan sebaik-baiknya manusia adalah orang yang bermanfaat bagi manusia lainnya.*”¹³

Berdasarkan uraian tersebut dapat peneliti rumuskan bahwa dengan adanya proses *supporting data* ini diharapkan dapat memberikan nilai lebih bagi setiap individu dalam memaksimalkan potensi yang ada dalam dirinya baik dengan bantuan dan pemanfaatan teknologi atau pun hanya dengan jasa pelayanan yang diberikan dimana inti dari hal tersebut adalah agar memberikan nilai lebih bagi pihak lain, seperti yang terdapat dalam kaidah *ushul fiqih* tentang *masalah mursalah*, walaupun tidak tercantum dalam nash al-Qur’an dan al-Hadits tentang pemanfaat-

¹² Al Qur’an Surat Al Kahfi ayat 7.

¹³ HR Thabroni, Daruqutni.

an dari *supporting* data ini, namun dilihat dari tujuannya dalam upaya meningkatkan kepada hal yang lebih baik dan selama tidak melanggar ketentuan syariah maka kiranya pemanfaatan *supporting* data ini dapat kita gunakan untuk memberikan nilai positif bagi kemasalahatan umat.

Pengertian Informasi Kinerja Keuangan

Pengukuran kinerja didefinisikan sebagai *Performing measurement*, yaitu kualifikasi dan efisiensi perusahaan atau segmen serta keefektifan dalam pengoperasian bisnis selama periode akuntansi. Dengan demikian pengertian kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu usaha formal yang dilaksanakan oleh perusahaan untuk mengevaluasi efisien dan efektivitas dari aktivitas perusahaan yang telah dilaksanakan pada periode waktu tertentu.

Laporan kinerja keuangan menurut *Standar Akuntansi Keuangan* menyatakan bahwa laporan keuangan merupakan bagian penting dari proses pelaporan keuangan, yang meliputi neraca, laporan rugi laba, laporan perubahan modal, (yang dapat disajikan dengan berbagai cara seperti sebagai laporan arus kas atau laporan arus dana), catatan dan laporan lainnya serta materi penjelasan yang merupakan bagian Integral dari Laporan Keuangan.¹⁴

Sedangkan menurut Edy Sukarno¹⁵ yang dikutip di dalam jurnal *Fokus Ekonomi*, ia mengatakan bahwa kinerja keuangan adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi, di mana sebagai hasil yang telah dicapai atas segala aktivitas yang telah dilakukan dalam mendayagunakan sumber-sumber yang tersedia dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut ulasan Ikatan Akuntan Indonesia dalam buku *Penyajian Laporan Keuangan Syariah (PSAK 101) Tahun 2013* menyatakan bahwa Laporan kinerja keuangan adalah catatan laporan keuangan yang berisi informasi tambahan atas apa yang disajikan dalam laporan posisi keuangan, laporan laba rugi komprehensif, laporan perubahan ekuitas, laporan arus kas, laporan sumber dan penggunaan zakat dan laporan sumber dan penggunaan dan kebajikan, di mana dalam catatan ini memberikan rincian dari pos-pos yang disajikan dalam laporan keuangan dan informasi mengenai pos-pos yang tidak memenuhi kriteria pengakuan dalam laporan keuangan.¹⁶

Munawir dalam *Analisa Laporan Keuangan*¹⁷ mengatakan bahwa laporan keuangan pada dasarnya adalah hasil dari

¹⁴ Ikatan Akuntan Indonesia, *Standar Akuntansi Keuangan*, (Jakarta: Salemba, 1999). 12.

¹⁵ Lihat Edy Sukarno, "Kinerja Keuangan" dalam *Jurnal Focus Ekonomi*, Volume 4 Nomor 1 Bulan Juni 2009, 27-43.

¹⁶ Ikatan Akuntan Indonesia, *Penyajian Laporan Keuangan Syariah PSAK 101*, 2013

¹⁷ Munawir, *Analisa Laporan Keuangan*, (Yogyakarta: BPF, 1999), 55

proses akuntansi yang dapat digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi antara data keuangan atau aktivitas suatu perusahaan dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan data atau aktivitas perusahaan tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas tersebut maka penulis dapat merumuskan bahwa Informasi Kinerja Keuangan adalah suatu rangkaian proses yang melibatkan semua aspek, yang pada akhirnya memberikan informasi dan laporan tentang prestasi dan kinerja perusahaan da-

lam menjalankan aktivitas bisnisnya untuk mencapai keuntungan atau laba.

Unsur-unsur Informasi Kinerja Keuangan

Dalam unsur-unsur yang terkandung dalam Informasi kinerja keuangan dapat di bedakan antara yang konvensional dan syariah. Adapun perbedaan unsur tersebut dapat dibedakan pada tabel sebagai berikut:

Tabel
Perbedaan Unsur Kinerja Keuangan

Unsur Penilaian Kinerja Keuangan Konvensional	Unsur Penilaian Kinerja Keuangan Syariah
Laporan Posisi Keuangan (neraca)	Laporan Posisi Keuangan (neraca)
Laporan Laba Rugi	Laporan Laba Rugi
Laporan Arus Kas	Laporan Arus Kas
Laporan perubahan Ekuitas	Laporan perubahan Ekuitas
Catatan Laporan Keuangan	1. Laporan Sumber dan Penggunaan dana Zakat 2. Laporan Sumber dan Penggunaan dana Kebajikan 3. Laporan khusus yang mencerminkan kegiatan entitas syariah 4. Catatan Laporan Keuangan.

Sumber : *Penyajian Laporan Keuangan Syariah PSAK 101*

Laporan Neraca merupakan laporan yang menunjukkan posisi keuangan perusahaan pada saat atau periode waktu tertentu. Laporan Laba/Rugi merupakan kondisi laporan yang menunjukkan hasil

dari kegiatan perusahaan pada suatu periode tertentu; Laporan Arus Kas merupakan bagian dari laporan keuangan suatu perusahaan yang dihasilkan pada suatu periode akuntansi yang menun-

jukkan aliran masuk dan keluar uang (kas) perusahaan;¹⁸

Laporan perubahan ekuitas adalah laporan keuangan yang menunjukkan perubahan ekuitas selama satu periode; Catatan Laporan Keuangan adalah catatan tambahan dan informasi yang ditambahkan ke akhir laporan keuangan untuk memberikan tambahan informasi kepada pembaca dengan informasi lebih lanjut. Catatan laporan keuangan ini membantu menjelaskan perhitungan item tertentu dalam laporan keuangan serta memberikan penilaian yang lebih komprehensif dari kondisi keuangan perusahaan;¹⁹ Laporan dan sumber penggunaan zakat merupakan entitas syariah yang menyajikan laporan sumber dan penggunaan dana zakat sebagai komponen utama laporan keuangannya, dimana laporan yang disajikan adalah dana zakat yang berasal dari wajib zakat dan penggunaan dari dana zakat itu sendiri;²⁰

Laporan sumber dan penggunaan dana kebajikan merupakan entitas syariah yang menyajikan laporan sumber dan penggunaan dana kebajikan sebagai komponen utamanya, dari mana sumber dana kebajikan itu berasal dari penerimaannya seperti Infak, Sedekah, Denda, dll. Laporan yang mencerminkan kegiatan entitas syariah merupakan laporan keuangan yang komponennya mencer-

minkan antara lain kegiatan komersial, sosial serta kegiatan dan tanggung jawab khusus entitas syariah.²¹

Adapun laporan khusus yang mencerminkan kegiatan khusus entitas syariah dimaksud adalah: 1) Pada bank syariah dikenal dengan Laporan Perubahan Dana Investasi Terikat; 2) Pada Asuransi syariah dikenal laporan surplus (defisit), *underwriting* dana *tabarru* dan laporan perubahan dana *tabarru*.

Laporan ini juga merupakan unsur dari laporan keuangan entitas syariah yang tidak dapat dipisahkan dengan unsur laporan keuangan lainnya. Oleh karena itu entitas syariah tertentu memiliki karakteristik khusus yang tidak dapat disamakan dengan entitas syariah lain, maka dari itu perlu dibuat laporan yang sesuai dengan karakteristik kegiatan usaha yang dilakukan.²²

Standar Penilaian Informasi Kinerja Keuangan

Pada saat melakukan proses standarisasi akan penilaian kinerja keuangan, terlebih dahulu dilakukan proses analisa dari laporan keuangan, dimana dalam analisa tersebut terdapat informasi yang menggambarkan laporan keuangan secara rinci. Analisa laporan keuangan merupakan suatu proses yang bertujuan untuk mengevaluasi posisi keuangan serta hasil kegiatan usaha suatu perusahaan dimasa

¹⁸ http://id.wikipedia.org/wiki/Laporan_urus_kas diakses pada 5 februari 2015

¹⁹ Ikatan Akuntan Indonesia, *Standar Akuntansi Keuangan Syariah*, 2013,101.1.

²⁰ Wiroso, *Akuntansi Transaksi Syariah*, Ikatan Akuntansi Indonesia, 2010,66.

²¹ Rizal yahya, dkk *Akuntansi perbankan syariah*, Jakarta, Salemba empat, 2009,80

²² Wiroso, *Akuntansi Transaksi Syariah*, Ikatan Akuntansi Indonesia, 2010,42.

lalu dan dimasa sekarang. Dalam analisa keuangan ini harus mudah dimengerti dan inovatif serta bersifat *actual* dan *up date* dengan kondisi riil yang terjadi.

Sekurang-kurangnya ada 4 (empat) metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja keuangan perusahaan selama ini, antara lain:²³ *Pertama*, Metode Rasio Keuangan, merupakan alat yang digunakan untuk menilai kinerja perusahaan yang menekankan operasi keuangan yaitu: a) *Likuiditas Ratio*, adalah mengukur kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban jangka pendeknya atau kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban keuangannya pada saat ditagih; b) *Leverage Ratio* adalah mengukur sejauh mana kemampuan perusahaan memenuhi kewajiban-kewajiban jangka panjangnya; c) *Probabilitas Ratio* adalah mengukur seberapa kemampuan perusahaan menghasilkan laba (Profitabilitas); d) *Activity Ratio* adalah mengukur sejauhmana efektivitas penggunaan aset dengan melihat tingkat aktivitas aset.

Kedua, Metode *Economic Value Added* (EVA), digunakan dalam menilai kinerja perusahaan yang memfokuskan pada penerapan nilai, dan hanya bisa menilai proses dalam periode 1 tahun, dengan kata lain EVA merupakan pengukuran pendapatan sisa (*residul income*) yang mengurangi biaya modal terhadap

laba operasi.²⁴ *Ketiga*, Metode *Balanced Scorecard* (BSC), merupakan alat untuk mengukur kinerja perusahaan dengan cara menyeimbangkan faktor-faktor keuangan dan nonkeuangan dari suatu perusahaan. Mempertimbangkan 4 aspek atau prospektif yakni prospektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan proses belajar serta berkembang;²⁵ *Keempat*, Metode Radar, merupakan alat untuk menilai kinerja pada perusahaan yang merupakan modifikasi atau penyempurnaan dari metode-metode sebelumnya. Rasio Radar mengelompokkan rasionya menjadi lima kelompok besar yaitu Rasio Profitabilitas, Produktifitas, Utilitas Aktiva, Stabilitas, dan Rasio Pertumbuhan.

Dalam penilaian kinerja keuangan perusahaan, analisis rasio keuangan merupakan metode analisis keuangan yang paling banyak digunakan di Indonesia. Hasil analisis rasio keuangan ini dinyatakan dalam suatu rasio, yaitu suatu besaran yang merupakan perbandingan antara nilai suatu rekening tertentu dalam laporan keuangan dengan nilai rekening yang lainnya.

Kemudian dalam penerapannya, analisis rasio keuangan tersebut tampaknya memiliki beberapa kelemahan, sehingga model analisis ini dikembangkan lebih

²³ Abdul Halim Mahmud, *Analisis Laporan keuangan*, Yogyakarta, cetakan Pertama UPP STIE YKPN, 2003, 419.

²⁴ David S. Young and Stephen O'Byrne, *EVA and Value Based Management: A Practical Guide to Implementation*, diterjemahkan oleh Lusy Widjaya, (Jakarta: Salemba Empat, 2001),

²⁵ Robert Kaplan and David Norton, *Balance Scorecard*, <http://jurnal-sdm.blogspot.com> diakses tanggal 6 Februari 2015.

lanjut menjadi analisis rasio keuangan yang dimodifikasi untuk memberikan analisis rasio keuangan klasik dengan variasi yang lain. Misalnya dengan cara membandingkan antar rekening yang ada dalam laporan keuangan dalam periode waktu yang sama atau membandingkan antara suatu rekening yang sama dengan periode waktu yang berbeda.²⁶ Dengan cara seperti ini, keunggulan dari analisis rasio dapat dilihat berdasarkan besarnya persentase suatu rekening tertentu dengan rekening lainnya, atau melihat perkembangan suatu rekening antar waktu.

Manfaat dengan adanya informasi laporan keuangan ini sudah seharusnya *inline* (sejalan) dengan prinsip yang ada dalam al-Qur'an sebagai pedoman hidup umat Islam seperti yang tercantum dalam Al-Qur'an Surat al-Baqarah ayat 282:²⁷ *"Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu'amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar"*.

Allah SWT juga berfirman dalam QS Annisa ayat 135 yang berbunyi:²⁸ *"Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang yang benar-benar penegak keadilan."*

Lalu dalam QS Al Mutaffifin ayat 1-3 yang berbunyi:²⁹ *"Kecelakaan besarlah bagi orang-orang yang curang, yaitu orang yang apabila menerima takaran dari orang lain mereka meminta dipenuhi dan apabila mereka menakar atau menimbang untuk orang lain, mereka mengurangi."*

Tidak bisa dipungkiri bahwa berkurang dan berlebihnya hak-hak dan kewajiban adalah tidak adil dan tidak bisa diterima dalam ajaran Islam, Allah SWT telah menyatakan bahwa seorang muslim harus adil dan jujur didalam urusan-urusannya. Dimana firmannya dalam QS. An Nahl ayat 90 dikatakan:³⁰ *"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu berlaku adil dan berbuat kebajikan."*

Laporan keuangan di dalam Islam harus difokuskan pada pelaporan yang jujur mengenai posisi keuangan entitas dan hasil-hasil operasinya, dengan cara mengungkapkan apa yang halal dan apa yang haram. Ini sesuai dengan perintah Allah SWT untuk saling tolong menolong di dalam mengerjakan kebaikan, seperti dalam firmannya QS. Al-Maidah ayat 2:³¹ *"Dan tolong menolonglah kamu dalam kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran."*

Demikia pula seperti telah dicontohkan oleh sahabat Khalifah Umar Bin Khatab r.a. yang meminta kepada para pedagang di pasar untuk mengetahui halal dan haram. Dia mengatakan, tidak seorang pun yang diperbolehkan berjual-

²⁶ Warsono, *Manajemen Keuangan Perusahaan*, Jilid I Edisi Kedua, Cetakan pertama (Malang: UMM Press. 2002), 23.

²⁷ Al Qur'an Surat Al Baqarah ayat 282.

²⁸ Al Qur'an Surat An nisaa ayat 135

²⁹ Al Qur'an Surat Al Mutaffifin ayat 1-3

³⁰ Al Qur'an surat An Nahl ayat 90

³¹ Al Qur'an surat Al Maidah ayat 2

an dipasar kami kecuali dia mempunyai pengetahuan agama, jika tidak mau dia akan melakukan transaksi yang ribawi, sehingga orang-orang yang bertugas harus menetapkan bagi akuntansi keuangan aturan-aturan yang diperlukan untuk melindungi hak-hak dan kewajiban perorangan dan menjamin pengungkapan yang memadai.³²

Mengacu kepada beberapa ayat di atas, peneliti berpendapat bahwa dalam kinerja laporan keuangan dalam Islam mempunyai sasaran-sasaran yang harus disadari dan dipatuhi oleh semua akuntan keuangan di dalam Islam. Dia tidak boleh memasuki bidang ini jika belum memahami dan adanya kesadaran yang jelas mengenai makna yang sesungguhnya dalam sasaran akuntansi keuangan. Dengan kata lain, laporan keuangan hendaknya disusun dengan menitikberatkan pada aspek kebenaran dan kejujuran.

Kualitas Pelayanan Nasabah

Kualitas pelayanan telah menjadi suatu konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen, dimana nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa dalam pelayanan itu sendiri. Teori kualitas pelayanan nasabah pada dasarnya terbagi menjadi dua istilah yakni Teori Kualitas dan Teori Pelayanan.

Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri

dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk dan jasa dimana dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Menurut Goets dan Davis sebagaimana dikutip oleh Tjiptono telah mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Deming dan Juran dkk sebagaimana dikutip oleh Sunardi dalam Tjiptono³³ memberikan batasan mengenai kualitas sebagai suatu upaya untuk memuaskan konsumen.

Adapun pengertian pelayanan secara umum adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba), yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi jasa pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/nasabah. Selain itu, pelayanan juga dapat dilihat sebagai produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Parasuraman dalam Kheng³⁴ menyebutkan bahwa layanan berarti derajat perbedaan yang timbul dari suatu proses

³³ *Ibid.*, 71.

³⁴ L.L. Kheng, O. Mahamad, T. Ramayah, dan R. Mosahab, *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Banks in Penang, Malaysia, International Journal of Marketing Studies*, Vol. 2, No. 2, 2010, 57-66.

³² Wiros, *Akuntansi Transaksi Syariah*, Ikatan Akuntansi Indonesia, 2010,16.

pelayanan dan interaksi antara penyedia layanan dengan konsumen. Permasalahan mengenai layanan kini mendapatkan perhatian yang lebih besar dari banyak organisasi mulai dari organisasi regional, nasional sampai dengan organisasi global, dan dianggap sebagai alat yang dapat mempengaruhi arus pendapatan suatu organisasi atau perusahaan.

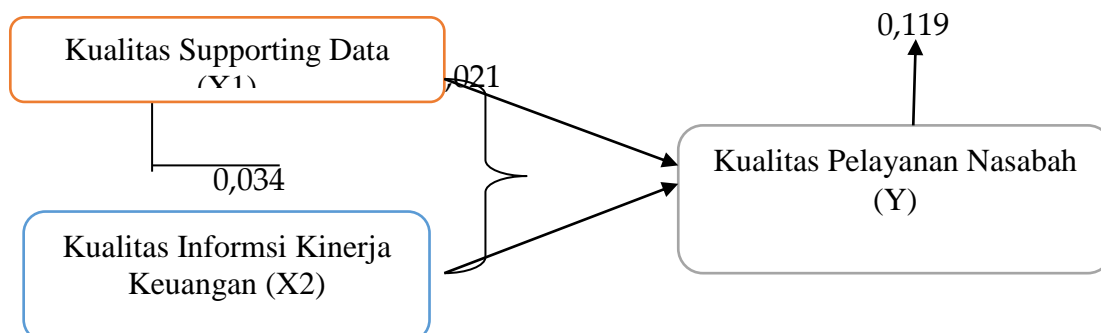
Berdasarkan pemaparan diatas maka peneliti dapat merumuskan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu rangkaian kegiatan yang hanya tidak kasat

mata, namun dapat dirasakan manfaatnya secara menyeluruh bagi konsumen yang membutuhkan layanan agar dapat memenuhi kebutuhannya.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan dan pengujian hipotesis maka secara ilustrasi, hubungan antara tiap variable dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar
Hasil Pembuktian Hipotesis



Mengacu pada pembuktian hasil hipotesis di atas, peneliti secara keseluruhan dapat membuktikan temuan akhir penelitian berdasarkan pengolahan data dan hasil uji hipotesis bahwa variable supporting data memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 0,021 atau 2,1 %, sedangkan untuk kualitas informasi kinerja keuangan memiliki pengaruh positif sebesar 0,005 atau 0,5% hal tersebut dapat dilihat pada nilai hasil pengujian dengan uji

asumsi klasik maupun analisis regresi berganda dengan hasil antara variable kualitas supporting data dan informasi kinerja keuangan terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 0,034 atau 3,4 %.

Pada akhirnya peneliti juga sampai kepada temuan penelitian bahwa pengaruh kualitas supporting data dan informasi kinerja keuangan **terbukti** berpengaruh secara simultan pada kualitas pelayanan nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah, yang dibuktikan dengan hasil uji

nilai F_{hitung} tingkat keefisien dan korelasi sebesar 0,034 atau 3,4 %. Sedangkan sisanya sebesar 0,119 atau 11,9 % merupakan faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Akhir kata dari hasil penelitian ini telah menjawab dan sesuai dengan hipotesis peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas *supporting data* dan informasi kinerja keuangan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. Bank Jabar Banten Syariah.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian penelitian terhadap permasalahan, tujuan penelitian, dan rumusan hipotesis serta pembahasan hasil penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian: *Pertama*, Pengaruh variabel *supporting data* terhadap kualitas pelayanan nasabah berpengaruh sebesar 0,021 atau sekitar 2,1 %, artinya Hipotesis pertama H1 dapat diterima dan kualitas *supporting data terbukti* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah. *Kedua*, Pengaruh informasi kinerja keuangan terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 0,005 atau 0,5 %. Pendek kata, Hipotesis pertama H1 dapat diterima dan kualitas Informasi Kinerja

keuangan terbukti berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah.

Ketiga, pengaruh variabel *supporting data* dan informasi kinerja keuangan sebesar 0,034. artinya berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah sebesar 0,034 atau 3,4%. artinya Hipotesis pertama H1 dapat diterima dan kualitas *supporting data* dan kualitas Informasi kinerja keuangan **terbukti** berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah.

Mengacu kepada kesimpulan di atas, peneliti juga memperoleh temuan penelitian bahwa pengaruh kualitas *supporting data* dan informasi kinerja keuangan terbukti berpengaruh secara simultan pada kualitas pelayanan nasabah di PT. bank bjb syariah, yang dibuktikan dengan hasil uji nilai F_{hitung} tingkat keefisien dan korelasi sebesar 0,034 atau 3,4 %. Sedangkan sisanya sebesar 0,119 atau 11,9 % merupakan faktor lainnya yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Akhir kata dari hasil penelitian ini telah menjawab dan sesuai dengan hipotesis peneliti sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas *supporting data* dan informasi kinerja keuangan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah di PT. bank bjb syariah.*

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.M., and Parvez, N. 2009. *Impact of Services Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty*, *ABAC Journal*. vol. 29, No. 1, pp. 24-38.
- Albarda, 2006, *Strategi Implementasi Pemanfaatan Teknologi Informasi untuk Tata Kelola Organisasi*.
- Alma, Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Banking Scenario, 2008. *Australasian Marketing Journal*, Vol. 16, No. 1, pp. 48-61.
- Blaxter, L, Hughes, C & Tight, M. 2001. *How to Research*. Maidenhead: Open University Press.
- Chr. Jimmy L. Gaol. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Grasindo.
- Editor. 2013. *Annual Report Bank BJB Syariah*. Bandung.
- Fatta, Hanif al-. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk keunggulan bersaing perusahaan dan Organisasi Modern* Yogyakarta: Andi Offset.
- <http://www.artikata.com/arti-330848-instrumen.html>.
- <http://www.bankbjb.co.id/id/4/111/125/195/Sekilas-bank-bjb.html>.
- <http://www.banten-global.co.id/>.
- <http://www.daniaactivity.blogspot.com/2014/01/makalah-angket.html>.
- <http://www.duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-korelasi-parsial.html>.
- http://www.id.wikipedia.org/wiki/Laporan_ arus_kas.
- <http://www.informasi-pendidikan.com/2013/08/objek-penelitian.html>.
- http://www.respiratory.gunadarma.ac.id:8000/Strategi_ implementasi_ ISIT_ untuk_ tata_kelola_ organisasi_ 133.pdf) diakses pada 2 februari 2015.
- <http://www.ssantoso.umpo.ac.id>.
- <http://www.statistic-addict.blogspot.com/2010/03/uji-wilcoxon-match-pairs.html>.
- <http://www.statistikian.com/2012/08/korelasi.html>.
- <http://www.tatbita.blogspot.com/2011/07/metode-statistik-non-parametrik.html>.
- <https://teorionline.wordpress.com/2010/01/24/uji-validitas-dan-reliabilitas>.
- https://www.academia.edu/6572346/MAKALAH_ASURANSI.
- Hurriyati, R. 2008. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ikatan Akuntan Indonesia. 1999. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- In stahl M. & Bounds, GM (Eds). 1991. *Capability*. New York: Competing Globally Trough Customer Values. Quarum Book.
- James, Gibson L. 1987. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kaplan, Robert and David Norton. "Balance Scorecard". dalam <http://jurnal-sdm.blogspot.com>.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kutner, MH, Nachtsheim, dan J Neter. 2004. *Applied Linear Regression Models, 4th Ed.* New York: MacGraw-Hill Companies.Inc.
- Lovelock, C. H dan Wright, L. K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Indeks.
- Lukasyanti, D. 2010. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa". dalam <http://www.sutisna.com>.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmud, Abdul Halim. 2003. *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Pertama UPP STIE YKPN.
- Margono. 2007. *Metodologi Penelitian Pendidikan Komponen MKDK*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Munawir. 1999. *Analisa Laporan Keuangan*. Yogyakarta: BPFE.
- Parasuraman, A, dkk. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication For Future reseach" dalam Jurnal Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi-Universitas Petra.
- Putri, G. Perdana. 2009. "Peran Teknologi Informasi didalam Perusahaan". dalam www.iniputri.blog.uns.ac.id/files/2010/05/paper-manajemen-dan-ti.pdf.
- Riduan. 2004. *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rihandoyo. 2009. *Alat Uji Hipotesis Penelitian Social non Parametric*. Fisip Undip: Panduan Uji Statistik.
- Sarwono, Jonatan. 2015. "Korelasi, Uji Validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS". diakses pada tanggal 30 februari 2015.
- Setiawan, Santana. 2007. *Menulis Ilmiah Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Siddiqi, K. O. 2011. "Between Service Quality Attributes, Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Retail Banking Sector in Bangladesh" dalam International Journal of Business and Management.
- Silalahi U. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press.
- Sudarminta, J. 2002. *Epistemologi Dasar*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Sugiono. 1998. *Pengenalan Komputer*. Jakarta: Niaga Swadaya.
- Sugiono. 2004. *Statistik Nonparametrik untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dalam Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Surat Keputusan Direksi Bank BJB Syariah Nomor 039/SK/DIR-PS/ 2014 tentang Struktur Organisasi dan Uraian Tugas di Bank BJB Syariah Tahun 2014.

- Sureshchandar, G.S., Rajendran C., and Anantharaman, R.N. 2003. "Customer Perceptions of Service Quality in The Banking Sector of a Developing Economy: a Critical Analysis" dalam International Journal of Bank Marketing. vol. 21. No. 5.
- Sutabri, Tata. 2012. *Konsep Dasar Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tim Redaksi Citra Umbara. 2010. *Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD)*. Citra Umbara: Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Turban, Efraim Aronson. 2005. *Decision Support System and Inteleigent System*. New Jersey: Pearson Education.
- Umar, Hussein. 2007. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian.
- Utomo, H. 2015. "Menggapai Loyalitas Nasabah. (online), 2006". dalam <http://www.mmugm.ac.id>.
- Valerie A Zeuthmal, A Pasuraman, L Berry. 1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception And Expectation*. New York: The Free Press.
- Warsono. 2002. *Manajemen Keuangan Perusahaan*. Malang: UMM Press.
- Wiroso. 2010. *Akuntansi Transaksi Syariah*. Jakarta: Ikatan Akuntansi Indonesia.
- yahya, Rizal dkk. 2009. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Young, S. David and Stephen O'Byrne. 2001. *EVA and Value Based Management: A Practical Guide to Implementation*, diterjemahkan oleh Lusy Widjaya. Jakarta: Salemba Empat.

