

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INTERNET BANKING DALAM
MENINGKATKAN KINERJA MANAJERIAL PADA BANK SYARIAH
MANDIRI MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen*



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Oleh :

Nama : DUMA SARI LUBIS

NPM : 1405170780

Program Studi : AKUNTANSI

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA (UMSU)
MEDAN
2019**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Sarjana Strata-1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dalam sidang yang diselenggarakan pada hari Senin, Tanggal 07 Oktober, Pukul 13.00 WIB sampai dengan selesai. Setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang :

MEMUTUSKAN

Nama : **DUMA SARLLUBIS**
 NPM : **1405170780**
 Program Studi : **AKUNTANSI**
 Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INTERNET BANKING DALAM MENINGKATKAN KINERJA MANAJERIAL PADA BANK SYARIAH-MANDIRI MEDAN**

Dinyatakan **(G)ulus** *Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*

TIM PENGUJI

PENGUJI I

PENGUJI II

(SYAFRIDA HANI, SE., M.Si.)

(ISNA ARDILA, SE., M.Si.)

Penyimbang

 (HENNY ZURIKA LUBIS, SE, M.Si.)

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

H. JANURI, SE, MM, M.Si.

ADE GUNAWAN, SE, M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No.3 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

NAMA LENGKAP : DUMA SARI LUBIS
N.P.M : 1405170780
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
KONSENTRASI : AKUNTANSI MANAJEMEN
JUDUL PENELITIAN : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INTERNET
BANKING DALAM MENINGKATKAN KINERJA
MANAJERIAL PADA BANK SYARIAH MANDIRI
MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, September 2019

Pembimbing Skripsi

HENNY ZURIKA LUBIS, SE, M.Si

Diketahui/Disetujui
Oleh :

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU

FITRIANI SARAGIH., SE., M.Si

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU



H. JANURI., SE., MM., M.Si

PERNYATAAN SKRIPSI

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DUMA SARI LUBIS

NPM : 1405170780

Program : Strata-1

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa data-data dalam skripsi dan data-data lainnya adalah benar saya peroleh dari PT. BANK SYARIAH MANDIRI.

Dan apabila ternyata dikemudian hari data-data dari skripsi ini salah dan merupakan hasil **PLAGIAT** karya orang lain maka dengan ini saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, September 2019
Saya yang menyatakan



DUMA SARI LUBIS

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**DATA PRIBADI**

Nama : DUMA SARI LUBIS
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 18 Februari 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Anak ke- : 4(Empat)dari 4(Empt) Bersaudara
Alamat : Jl. Letda Sujono Gg. Rambutan No.31

DATA ORANG TUA

Nama Bapak : Syarif Lubis
Nama Ibu : (Almh) Asmida Hasibuan
Alamat : Jl. Letda Sujono Gg. Rambutan No. 31

RIWAYAT PENDIDIKAN

2002-2008 :SD Ali Imran Medan
2008-2011 : MTsN 2 Medan
2011-2014 : SMK Negeri 9 Medan
2014-2019 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikian Daftar Riwayat Hidup ini Saya Buat Dengan Sebenar-benarnya.

Medan, September 2019

Penulis,

DUMA SARI LUBIS
NPM.1405170780

ABSTRAK

DUMA SARI LUBIS (1405170780) Analisis Kualitas Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Bank Syariah Mandiri Medan

Menanggapi pelayanan e-banking ini, bank berusaha untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang di berikan untuk menarik minat nasabah. Kualitas pandangan sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Tujuan penulisan proposal ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan internet banking dalam meningkatkan kinerja manajerial Bank Mandiri Medan.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian dekskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mengumpulkan, menyusun ,dan menganalisa data sehingga dapat memenuhi gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisi deskriptif.

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat 6 kekuatan atau factor penting yang melandasi layanan jasa internet banking. Keenam kekuatan tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, yakni komunikasi, saluran partisipasi nasabah, fasilitas layanan, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan norma. Terdapat 21 indikator dari 6 kekuatanyang melandasi jasa internet banking merupakan bahan evaluasi layanan internet banking. Untuk mengetahui factor yang mempengaruhi (determinan) kinerja individu, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum factor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan , Kinerja Manajerial

KATA PENGANTAR



Assallamu'allaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt, yang mana telah memberi rahmat dan karunia – nya, atas kelancaran dan kemudahan kepada penulis karena dengan kemudahan yang diberikan penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan. Laporan ini sangat dibutuhkan oleh penulis unruk salah satu kelengkapan memperoleh gelar sarjana ekonomi fakultas ekonomi universitas muhammadiyah sumatera utara.

Laporan skripsi ini belumlah sempurna, akan tetapi penulis telah melakukan yang terbaik dalam penyusunan laporan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran atas ketidaksempurnaan laporan skripsi dan demi perbaikan laporan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis berkesempatan untuk mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Kesempurnaan cinta dari ALLAH SWT, yang teristimewa **Ayahanda Syarif Lubis, ibunda Asmidah Hasibuan(Almh)**, dan seluruh keluarga atas kasih sayang, motivasi, dukungan dan do”a yang begitu besar kepada penulis.
2. Bapak **Dr. Agusani, M.ap**, selaku rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

3. Bapak **H. Januri, SE., MM., M.si** selaku dekan fakultas ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **DR. Hasrudy Tanjung SE., M.si** selaku wakil dekan III di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara fakultas ekonomi dan bisnis.
5. Bapak **Ade Gunawan, SE., M.si** selaku Wakil dekan I di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
6. Ibu **fitriani saragih, S.E.,M.Si.** selaku ketua program studi akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu **zulia Hanum, S.E., M.Si.** selaku Sekretaris program Studi Akuntansi fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu **Henny Zurika Lubis, S.E., M.Si.** selaku Dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membantu dan mengarahkan penulisdalam pembuatan skripsi ini.

Dengan demikian penulis mengharapkan agar laporan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan serta mahasiswa/i pada umumnya, agar dapat menjadi bahan perbandingan dan dapat di pergunakan bagi siapa saja yang membutukanya untuk dapat dipergunakan sebaik- baiknya.

Semoga Allah Swt selalu melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah – nya kepada kita semua. Amin ya Rabbal ‘ Alamin. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Wasalammu ‘ allaikum Wr. Wb.

Medan juli 2018

Penulis

DUMA SARI LUBIS
1405170780

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Uraian Teoritis	9
1. Kinerja Manajerial	9
2. Kualitas Sistem	25
3. Penelitian Terdahulu.....	29
B. Kerangka Berfikir	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Pendekatan Penelitian.....	32
B. Defenisi Operasional	32
C. Tempat dan Waktu Penelitian	33
D. Metode Pengumpulan Data	33
E. Metode Analisis Data	34
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan ataupun organisasi pasti menginginkan tujuannya tercapai secara efektif dan efisien. Terlebih lagi dalam situasi globalisasi seperti masa sekarang ini, perusahaan harus mampu bersaing dengan perusahaan pesaingnya agar dapat bertahan. Perusahaan yang berdiri juga harus memberikan informasi dan laporan akan seluruh kegiatan operasi perusahaan yang dilakukannya dalam satu periode tertentu baik itu mengenai kinerja maupun keuangannya kepada pihak-pihak yang memerlukannya.

Menurut Charles T. Horgen (2003, hal 324) menyatakan bahwa “Kinerja keuangan adalah suatu tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang di azaskan atas kecakapan (pengalaman dan kesungguhan) serta waktu”.

Sedangkan menurut Rivai dan Basri (2004, hal 14) menyatakan bahwa Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati.

Jadi dalam menilai kinerja keuangan sangat dibutuhkan analisis rasio dimana analisi rasio ini dapat menggambarkan dengan jelas kondisi keuangan suatu perusahaan.

Menurut Lukman Syamsudin (2007, hal 37)” ada beberapa cara yang dapat digunakan di dalam menganalisa keadaan keuntungan perusahaan, tetapi analisa

dengan menggunakan rasio merupakan hal yang sangat umum dilakukan di mana hasilnya akan memberikan pengukuran relative dari operasi perusahaan”.

Jasa perbankan telah melakukan pendekatan yang revolusioner melalui media electronic banking (e-banking) untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. E-banking merupakan penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi interaktif. E-banking merupakan sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet.

Penyelenggaraan e-banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari handphone, komputer, laptop/ notebook, atau PDA. Dalam perkembangannya, e-banking dipertimbangkan sebagai suatu strategi yang akan meningkatkan efisiensi, efektifitas dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif. Tetapi e-banking juga membuka peluang timbulnya kejahatan menggunakan e-banking. Masalah keamanan dan kerahasiaan data-data pribadi maupun keuangan dalam e-banking seringkali dipertanyakan oleh nasabah bank Mandiri Kota Medan sebelum mereka memutuskan untuk menggunakan e-banking.

Aplikasi teknologi informasi dalam internet banking akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui

sistem penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank konvensional. Tanpa adanya aplikasi teknologi informasi dalam internet banking, maka internet banking tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industri perbankan. Secara umum, dalam penyediaan layanan internet banking, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan meng-update data pribadinya.

Adapun persyaratan bisnis dari internet banking antara lain: a). aplikasi mudah digunakan; b). layanan dapat dijangkau dari mana saja; c). murah; d). dapat dipercaya; dan e). dapat diandalkan (reliable). Di Indonesia, internet banking telah diperkenalkan pada konsumen perbankan sejak beberapa tahun lalu.

E-banking merupakan salah satu hasil pengembangan teknologi yang digunakan dalam domain komersial. E-banking mengkombinasikan teknologi informasi dan aplikasi bisnis secara bersamaan. Dengan adanya e-banking, nasabah bisa mendapatkan layanan perbankan 24 jam sehari tanpa harus mendatangi kantor bank untuk transaksi personal (Muasyaroh, 2014: 3). Dengan adanya E-banking setiap orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja. Bank menyediakan fasilitas sms banking, internet banking, dan phone banking demi mendapatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank.

Menanggapi pelayanan e-banking ini, bank berusaha untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan untuk menarik minat nasabah. Kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan

produk dan jasa bagi nasabah. Produk pelayanan e-banking yang ditawarkan ke nasabah bank lebih atau kurang standar di perbankan, bank merasa perlu meningkat kebutuhan pelayanan perbankan untuk membedakan diri dari pesaing pada kriteria lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah.

Variabel e-banking dapat diukur dengan menggunakan indikator pengukuran sebagai berikut (Yusnaini, 2010) : 1) Kemudahan penggunaan transaksi online 2) Mudah dipahami 3) Efisiensi waktu 4) Keakuratan sistem 5) Keamanan sistem.

E-banking yang mampu meyakinkan nasabahnya akan keamanan dan kerahasiaan data-data nasabah akan memperoleh kepercayaan dari nasabah. Selain itu, ada juga masalah gangguan dalam bertransaksi, seperti terjadinya keterlambatan penerimaan informasi kepada nasabah apabila selesai melakukan transaksi. Berikut adalah data nasabah yang menggunakan internet banking Bank Mandiri :

Tabel I.1

Data Pengguna Jasa Layanan Bank Syariah Mandiri di Kota Medan

Nama Bank	Jenis Layanan Digunakan		
	ATM	SMS Banking	Internet Banking
BSM KC Ahmad Yani	84	75	71
BSM KCP Yos Sudarso	43	35	33
BSM KCP Kampung Baru	51	43	22
BSM KCP Thamrin	57	44	37
BSM KCP Petisah	39	30	25
BSM KCP Sujono	36	24	21
BSM KCP Ringroad	64	47	40
BSM KCP SM Raja	60	50	38
BSM Kota Medan	35	16	45
BSM KCP Marelan	34	28	20
BSM KCP Belawan	31	25	19
BSM KCP Sumarsono	38	30	27

BSM KCP Mandala	48	38	29
Jumlah	620	485	427

Sumber : Bank Syariah Mandiri Medan (2018)

Dari data diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah penggunaan Internet Banking lebih sedikit dibandingkan dengan pengguna ATM hal ini menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi karyawan Bank Syariah Mandiri kepada nasabahnya untuk menggugurkan layanan internet banking. Hal ini akan menyebabkan mempengaruhi layanan kepada nasabah.

Menurut Djatmiko (dalam Suharini, 2008:168) Penerapan layanan perbankan elektronik (e-banking) yang berkualitas merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan perbankan untuk menghimpun dana dari nasabah dewasa ini. Penerapan sistem layanan e-banking memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan yaitu efisiensi biaya dan waktu, serta mampu menciptakan diferensiasi dan sanggup membidik segmen pasar dengan biaya yang murah. Apalagi bagi industri perbankan, yang selalu mengedepankan kualitas pelayanan jasa sebagai daya tarik bagi para konsumen. Penggunaan teknologi informasi (TI) harus mampu menciptakan nilai (value) untuk pelanggan baik internal maupun eksternal. Artinya, persepsi keberhasilan penerapan TI di mata pelanggan atau nasabah jauh lebih penting daripada di mata vendor, konsultan, dan pihak manajemen sendiri.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Silvi Junita dan Siti Khairani (2012) yang berjudul Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Mennggunakan Analisa Rasio Keuangan Pada Perusahaan Telekomunikasi yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia dengan hasil penelitian bahwa berdasarkan hasil dari perhitungan jenis-jenis analisa rasio profitabilitas, maka dinilai bahwa PT. Bakrie Telecom Tbk., PT. XL Axiata Tbk., dan PT. Indosat Tbk. memiliki kinerja keuangan perusahaan

yang dapat dinilai buruk. Namun pada PT. Smartfren Telecom Tbk. dan PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Persero) dapat dinilai memiliki kinerja keuangan perusahaan yang cukup baik.

Dalam penelitian ini yang membedakan dengan penelitian terdahulu yaitu pemilihan perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan syariah dan tahun penelitian, dimana penelitian sebelumnya meneliti perusahaan makanan dan minuman.

Berdasarkan uraian di atas dan mengingat bahwa analisis rasio profitabilitas adalah salah satu sarana yang paling penting bagi investor untuk menilai kinerja keuangan emiten sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam membuat keputusan investasinya dan agar investor dapat menilai perusahaan dalam kondisi baik atau tidak, serta untuk melihat bagaimana kemampuan menghasilkan laba, dan bagaimana kemampuan perusahaan untuk membayar hutang jangka pendek yang akan segera jatuh tempo. karena maka penulis tertarik untuk mengangkat hal tersebut dalam sebuah karya tulisan ilmiah berbentuk skripsi dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Internet Banking Dalam Meningkatkan Kinerja Manajerial Pada Bank Syariah Mandiri Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang diangkat dalam tulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Masih terlalu sedikit nasabah yang menggunakan jasa layanan internet banking di Bank Mandiri Kota Medan

2. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan karyawan kepada nasabah yang baru untuk menggunakan jasa pelayanan internet banking

C. Rumusan Masalah

Sesuai dengan topik yang penulis pilih untuk diteliti, maka penulis membuat perumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan internet banking dalam meningkatkan kinerja keuangan ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan proposal ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan internet banking dalam meningkatkan kinerja manajerial Bank Mandiri Medan

Manfaat Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan data empiris bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama ilmu ekonomi dan manfaatnya bagi lembaga akademik.

2. Manfaat Praktis

Sebagai tambahan informasi bagi pembaca untuk mengetahui kebijakan laporan keuangan.

3. Bagi Peneliti Lain

Dapat menambah pengetahuan di bidang yang diteliti.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Uraian Teoritis

1. Kinerja Manajerial

a. Pengertian Kinerja

Menurut Kurnia (2004) pengukuran kinerja yang dilakukan oleh manajemen merupakan salah satu alat penilaian atas pencapaian tujuan organisasi serta dapat memberikan penilaian yang obyektif dalam pengambilan keputusan. Mahoney, *et.al* (1965) menyatakan bahwa kinerja manajerial didasarkan pada fungsi-fungsi manajemen yang ada dalam teori manajemen klasik, yaitu seberapa jauh manajer organisasi mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, investigasi, koordinasi, evaluasi, supervisi, pemilihan staf, negosiasi dan perwakilan. Jadi kinerja manajerial merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan efektivitas kinerja organisasional.

Indriantoro dan Supomo (2000) menyatakan bahwa kinerja akan efektif apabila tujuan anggaran tercapai dan bawahan mendapat kesempatan terlibat atau berpartisipasi dalam proses penyusunan anggaran serta memotivasi bawahan mengidentifikasi dan melakukan negosiasi dengan atasan mengenai target anggaran, menerima kesepakatan anggaran dan melaksanakannya sehingga dapat menghindarkan dampak negatif anggaran yaitu faktor kriteria kinerja, sistem penghargaan (*reward*) dan konflik. Jadi kinerja manajerial merupakan hasil kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang manajer dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan wilayah tanggungjawabnya.

Terdapat beberapa definisi kinerja manajerial yang telah dikemukakan oleh para ahli, namun terlebih dahulu akan dijelaskan definisi kinerja sebagai berikut :

Menurut Rivai dan Basri (2005:14) kinerja adalah sebagai berikut: “Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang seperti diharapkan”.

Sedangkan kinerja manajerial merupakan ukuran seberapa efektif dan efisien manajer telah bekerja untuk mencapai tujuan organisasi. Setiap organisasi diselenggarakan oleh manusia , sehingga penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran yang mereka mainkan dalam organisasi.

Menurut Kornelius Harefa (2008 :17) pengertian kinerja manajerial adalah sebagai berikut : “Kinerja manajerial adalah kemampuan atau prestasi kerja yang telah dicapai oleh para personil atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, untuk melaksanakan fungsi, tugas dan tanggung jawab mereka dalam menjalankan operasional perusahaan”.

Seseorang yang memegang posisi manajerial diharapkan mampu menghasilkan kinerja manajerial yang berbeda dengan kinerja karyawan. Pada umumnya kinerja karyawan bersifat konkrit, sedangkan kinerja manajerial bersifat abstrak dan kompleks. Manajer menghasilkan kinerja dengan mengarahkan bakat dan kemampuan, serta usaha beberapa orang lain yang berada dalam daerah wewenangnya .

Menurut Slamet Riyadi (2000) dalam Muslimin (2007:451) definisi kinerja manajerial adalah sebagai berikut :“Kinerja manajerial merupakan kinerja manajer

dalam kegiatan-kegiatan manajerial yang meliputi : perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pengaturan staf, negosiasi, dan perwakilan atau representasi”.

Kinerja manajerial suatu unit bisnis dapat diketahui melalui proses evaluasi kinerja atau penilaian kinerja, yaitu penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan personilnya berdasarkan sasaran, standar, dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

b. Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Mangkuprawira (2004 : 224) penilaian kinerja memiliki manfaat ditinjau dari beragam perspektif pengembangan perusahaan, khususnya manajemen sumber daya manusia yaitu sebagai berikut :

1. Perbaikan Kinerja
2. Penyesuaian Kompensasi
3. Keputusan Penetapan
4. Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan
5. Perencanaan dan Pengembangan Karier
6. Proses Penempatan Staf
7. Ketidakakuratan Informasi
8. Kesalahan Rancangan Pekerjaan
9. Kesempatan Kerja yang Sama
10. Tantangan – Tantangan Eksternal”.

Manfaat penilaian kinerja tersebut diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Perbaikan Kinerja

Umpan balik kinerja bermanfaat bagi karyawan, manajer, dan spesialis personal dalam bentuk kegiatan yang tepat untuk memperbaiki kinerja.

2. Penyesuaian Kompensasi

Penilaian kinerja membantu pengambil keputusan menentukan siapa yang seharusnya menerima peningkatan pembayaran dalam bentuk kegiatan yang tepat untuk memperbaiki kinerja.

3. Keputusan Penetapan

Promosi, transfer, dan penurunan jabatan biasanya didasarkan pada kinerja masa lalu dan antisipatif, misalnya dalam bentuk penghargaan.

4. Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan

Kinerja buruk mengidentifikasi sebuah kebutuhan untuk melakukan kebutuhan kembali.

5. Perencanaan dan Pengembangan Karier

Umpan balik kinerja membantu proses pengambilan keputusan tentang karier spesifik karyawan.

6. Proses Penempatan Staf

Baik buruknya kinerja berimplikasi dalam hal kekuatan dan kelemahan dalam prosedur penempatan staf di departemen SDM.

7. Ketidakkuratan Informasi

Kinerja buruk dapat mengindikasikan kesalahan dalam Informasi analisis pekerjaan, rencana SDM, atau hal lain dari sistem manajemen personal.

8. Kesalahan Rancangan Pekerjaan

Kinerja buruk mungkin sebuah gejala dari rancangan pekerjaan yang keliru lewat penilaian dapat didiagnosis kesalahan–kesalahan tersebut.

9. Kesempatan Kerja yang Sama

Penilaian kerja yang akurat secara aktual menghitung kaitannya dengan kinerja dapat menjamin bahwa keputusan penempatan internal bukanlah suatu yang bersifat diskriminasi.

10. Tantangan – Tantangan Eksternal

Kadang–kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor–faktor lingkungan pekerjaan, seperti keluarga, financial, kesehatan, masalah – masalah lainnya. Jika masalah – masalah tersebut tidak diatasi melalui penilaian, departemen sumber daya manusia mungkin mampu menyediakan bantuannya.

Tujuan penilaian kinerja menurut Mulyadi (2000:420) adalah sebagai berikut :

“Tujuan pokok penilaian kinerja adalah untuk memotivasi personal dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi standar perilaku yang ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan organisasi dalam sisi ini kinerja dapat mendorong kemampuan personal untuk mengembangkan diri, tetapi organisasi juga harus mengontrol personal masing-masing karyawan”

c. Penilaian Kinerja Manajerial

Adapun menurut Mulyadi (2000 : 419) penilaian kinerja adalah sebagai berikut : “Penilaian kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan karyawannya, berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya”.

Oleh karena itu, pada dasarnya organisasi dioperasikan oleh sumber daya manusia, maka penilaian kinerja sesungguhnya merupakan penilaian atas perilaku manusia dalam melaksanakan peran yang mereka mainkan di dalam organisasi.

Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Kurnianingsih dan Indriantoro (2003:24) dalam penelitiannya mengungkapkan dimensi untuk mengukur penilaian kinerja manajerial yang meliputi 8 (delapan) dimensi kegiatan sebagai berikut :

1. Kinerja Perencanaan (*Planning*)
2. Kinerja Investigasi (*Investigating*)
3. Kinerja Pengkoordinasian (*Coordinating*)
4. Kinerja Evaluasi (*Evaluation*)
5. Kinerja Pengawasan (*Monitoring*)
6. Kinerja Pengaturan Staf (*Staffing*)
7. Kinerja Negosiasi (*Negotiating*)
8. Kinerja Perwakilan (*Representating*)”.

Berikut penjelasan kegiatan – kegiatan manajerial tersebut diatas, sebagai berikut :

1. Kinerja Perencanaan (*Planning*)

Kinerja perencanaan yaitu kemampuan dalam penentuan kebijakan dan sekumpulan kegiatan untuk selanjutnya dilaksanakan dengan mempertimbangkan kondisi waktu sekarang dan yang akan datang. Perencanaan bertujuan untuk memberikan pedoman dan tata cara pelaksanaan tujuan, kebijakan, prosedur, penganggaran dan program kerja sehingga terlaksana sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

2. Kinerja Investigasi (*Investigating*)

Kinerja investigasi yaitu kemampuan dalam mengumpulkan dan menyampaikan informasi untuk catatan, laporan dan rekening, mengukur hasil, menentukan persediaan, serta analisis pekerjaan.

3. Kinerja Pengkoordinasian (*Coordinating*)

Kinerja pengkoordinasian yaitu kemampuan dalam tukar menukar informasi dengan orang di bagian organisasi lain untuk mengaitkan dan menyesuaikan program, memberitahukannya kepada bagian lain, dan hubungannya dengan manajer lain.

4. Kinerja Evaluasi (*Evaluating*)

Kinerja evaluasi yaitu kemampuan dalam menilai dan mengukur proposal, kinerja yang diamati atau dilaporkan yang meliputi penilaian pegawai, penilaian catatan hasil, penilaian laporan keuangan, dan pemeriksaan produk.

5. Kinerja Pengawasan (*Monitoring*)

Kinerja pengawasan yang dimaksud adalah kemampuan dalam memberikan pengarahan, memimpin dan mengembangkan bawahan, membimbing, melatih, dan menjelaskan peraturan kerja pada bawahan, menjelaskan tujuan kerja dan menangani keluhan pegawai.

6. Kinerja Pengaturan Staf (*Staffing*)

Kinerja pengaturan staf yang dimaksud adalah kemampuan untuk mempertahankan angkatan kerja yang ada pada bagian anda, melakukan perekrutan pegawai, mewawancarai mereka dan memilih pegawai baru,

menempatkan pada bagian yang sesuai, mempromosikan dan memutasi pegawai.

7. Kinerja Negosiasi (*Negotiating*)

Kinerja negoisasi, yaitu kemampuan dalam melakukan pembelian, penjualan atau melakukan kontrak untuk barang dan jasa, menghubungi pemasok dan melakukan tawar menawar dengan penjual, serta tawar menawar secara kelompok.

8. Kinerja Perwakilan (*Representating*)

Kinerja representasi yang dimaksud adalah kemampuan dalam menghadiri pertemuan-pertemuan dengan perusahaan lain, pertemuan dengan perkumpulan bisnis, pidato untuk acara-acara kemasyarakatan, pendekatan kemasyarakatan, serta kemampuan dalam mempromosikan tujuan utama perusahaan.

d. Evaluasi Kinerja Manajerial

Ivancevich dalam jurnal Juniarti dan Evelyne (2003:113) mengemukakan bahwa evaluasi atas kinerja yang dilakukan oleh manajer beragam tergantung pada budaya yang dikembangkan masing-masing perusahaan.

Juniarti dan Evelyne (2003:113) mengemukakan beberapa ukuran yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja manajemen berdasarkan persepektif non keuangan sebagai berikut :

1. Kemampuan manajer untuk membuat perencanaan, perencanaan yang baik dapat meningkatkan fokus dan fleksibilitas manajer dalam menangani pekerjaannya. Masalah fokus dan fleksibilitas merupakan dua hal yang penting dalam lingkungan persaingan yang tinggi dan dinamis. Kemampuan manajer dalam membuat perencanaan dapat menjadi salah satu indikator untuk mengukur kinerja manajer

2. Kemampuan untuk mencapai target , kinerja manajer dapat diukur dari kemampuan mereka untuk mencapai apa yang telah direncanakan. Target harus cukup spesifik, melibatkan partisipasi, realistik dan menantang serta memiliki rentang waktu yang jelas”.
3. Kiprah manajer diluar perusahaan, Intensitas manajer dalam mewakili perusahaan untuk berhubungan dengan pihak luar menunjukkan kepercayaan perusahaan kepada manajer tersebut. Kepercayaan ini dapat timbul karena beberapa hal, salah satunya adalah kinerja yang baik dari manajer. Peranan manajer dalam mewakili perusahaan menunjukkan tingkat kinerjanya.

Sedangkan Menurut Stephen P. Robbins dan Marry Coulter yang dialihbahasakan oleh T. Hermaya dan Harry Slamet (2004 :8) agar fungsi-fungsi manajemen berjalan sesuai harapan ada empat faktor yang perlu dievaluasi yaitu :

- “ 1. Kemampuan perencanaan
 2. Kemampuan pengorganisasian
 3. Kemampuan kepemimpinan
 4. kemampuan pengendalian”.

Dari keempat faktor manajemen diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kemampuan Perencanaan

Yaitu kemampuan manajemen yang mencakup proses menentukan tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukan, bagaimana cara mengelompokkan tugas-tugas itu, siapa yang harus melapor ke siapa, dan dimana keputusan harus dibuat.

b. Kemampuan pengorganisasian

Yaitu kemampuan manajemen yang mencakup proses memotivasi bawahan, mempengaruhi individu atau tim sewaktu mereka bekerja, memiliki saluran komunikasi yang paling efektif, dan memecahkan dengan berbagai cara masalah perilaku karyawan.

c. Kemampuan kepemimpinan

Yaitu kemampuan manajemen yang mencakup proses pemantauan kinerja aktual, membandingkan actual dengan standar, dan membuat koreksinya, jika perlu.

d. Kemampuan pengendalian

Yaitu kemampuan manajemen yang mencakup proses mendefinisikan sasaran, menetapkan strategi untuk mencapai sasaran dan menyusun rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan sejumlah kegiatan.

e. Tingkatan Manajerial

Secara umum manajer berarti setiap orang yang mempunyai tanggung jawab atas bawahan dan sumber daya organisasi lainnya. Tingkatan manajemen dalam organisasi menurut T. Hani Handoko (2003:17) akan membagi manajer menjadi tiga golongan yang berbeda, yaitu :

- “1. Manajer lini pertama
- 2. Manajer menengah
- 3. Manajer puncak”.

Tingkatan manajemen dalam organisasi menurut Handoko tersebut diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Manajer lini pertama

Tingkatan paling rendah dalam suatu organisasi yang memimpin dan mengawasi tenaga-tenaga operasional. Manajer lini sering disebut dengan kepala atau pimpinan (*leader*), mandor (*foreman*) dan penyedia (*supervisor*).

2. Manajer menengah

Manajer menengah membawahi dan mengarahkan kegiatan-kegiatan para manajer lainnya dan karyawan operasional. Sebutan lain bagi manajer menengah adalah manajer departemen kepala pengawas dan sebagainya.

3. Manajer puncak

Klasifikasi manajer ini terdiri dari sekelompok kecil eksekutif. Manajer puncak bertanggung jawab atas keseluruhan manajemen organisasi. Yang termasuk dalam manajer puncak adalah direktur, presiden, kepala divisi, wakil presiden, senior dan sebagainya.

f. Peran Manajerial

Menurut Henry Mintzberg yang dikutip oleh Ismail Solihin (2009:5) terdapat 3 kategori dasar peran manajerial yaitu :

- “ 1. Peran interpersonal (*interpersonal roles*)
- 2. Peran pembawa informasi (*informational roles*)
- 3. Peran pengambil keputusan (*decisional roles*)”.

Penjelasan 3 macam peran manajerial tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Peran interpersonal (*interpersonal roles*)

Dalam peran interpersonal terdapat tiga peran pemimpin yang muncul secara langsung dari otoritas formal yang dimiliki pemimpin dan mencakup hubungan interpersonal dasar, yaitu:

a. Peran sebagai yang dituakan (*figurehead role*),

Karena posisinya sebagai pemimpin suatu unit organisasi, pemimpin harus melaksanakan tugas-tugas seremonial seperti menyambut tamu

penting, menghadiri pernikahan anak buahnya, atau menjamu makan siang pelanggan atau kolega. Kegiatan yang terkait dengan peran interpersonal sering bersifat rutin, tanpa adanya komunikasi ataupun keputusan penting. Meskipun demikian, kegiatan itu penting untuk memperlancar fungsi organisasi dan tidak dapat diabaikan oleh seorang pemimpin.

b. Peran sebagai pemimpin (*leader role*),

Seorang pemimpin bertanggungjawab atas hasil kerja orang-orang dalam unit organisasi yang dipimpinnya. Kegiatan yang terkait dengan itu berhubungan dengan kepemimpinan secara langsung dan tidak langsung. Yang berkaitan dengan kepemimpinan secara langsung antara lain menyangkut rekrutmen dan training bagi stafnya. Sedang yang berkaitan secara tidak langsung antara lain seorang pemimpin harus memberi motivasi dan mendorong anak buahnya. Pengaruh seorang pemimpin jelas terlihat pada perannya dalam memimpin. Otoritas formal memberikan seorang pemimpin kekuasaan potensial yang besar; tetapi kepemimpinanlah yang menentukan seberapa jauh potensi tersebut bisa direalisasikan.

c. Peran sebagai penghubung (*liaison role*),

Literatur manajemen selalu mengakui peran sebagai pemimpin, terutama aspek yang berkaitan dengan motivasi. Hanya baru-baru ini saja pengakuan mengenai peran sebagai penghubung, di mana pemimpin menjalin kontak di luar rantai komando vertikal, mulai muncul. Hal itu mengherankan, mengingat banyak temuan studi mengenai pekerjaan manajerial menunjukkan bahwa pemimpin menghabiskan waktunya

bersama teman sejawat dan orang lain dari luar unitnya sama banyak dengan waktu yang dihabiskan dengan anak buahnya, sementara dengan atasannya justru kecil. Pemimpin menumbuhkan dan memelihara kontak tersebut biasanya dalam rangka mencari informasi. Akibatnya, peran sebagai penghubung sering secara khusus diperuntukkan bagi pengembangan sistem informasi eksternalnya sendiri yang bersifat informal, privat, verbal, tetapi efektif.

2. Peran pemberi informasi (*informational roles*)

Dikarenakan kontak interpersonalnya, baik dengan anak buah maupun dengan jaringan kontak yang lain, seorang pemimpin muncul sebagai pusat syaraf bagi unit organisasinya. Pemimpin bisa saja tidak tahu segala hal, tetapi setidaknya tahu lebih banyak dari pada stafnya. Pemrosesan informasi merupakan bagian utama (*key part*) dari tugas seorang pemimpin. Tiga peran pemimpin berikut ini mendiskripsikan aspek informasional tersebut.

a. Peran sebagai monitor (*Monitor Role*)

Sebagai yang memonitor, seorang pemimpin secara terus menerus memonitor lingkungannya untuk memperoleh informasi, dia juga seringkali harus 'menginterogasi' kontak serta anak buahnya, dan kadangkala menerima informasi gratis, sebagian besar merupakan hasil jaringan kontak personal yang sudah dikembangkannya. Perlu diingat, bahwa sebagian besar informasi yang diperoleh pemimpin dalam perannya sebagai monitor datang dalam bentuk verbal, kadang berupa gosip, sssus,

dan spekulasi yang masih membutuhkan konfirmasi dan verifikasi lebih lanjut.

b. Peran sebagai disseminator (*Disseminator role*)

Sebagian besar informasi yang diperoleh pemimpin harus dimanfaatkan bersama (*sharing*) dan didistribusikan kepada anak buah yang membutuhkan. Di samping itu ketika anak buahnya tidak bisa saling kontak dengan mudah, pemimpinlah yang kadang-kadang harus meneruskan informasi dari anak buah yang satu kepada yang lainnya.

c. Peran sebagai Juru bicara (*Spokesman Role*)

Sebagai juru bicara seorang pemimpin mempunyai hak untuk menyampaikan informasi yang dimilikinya ke orang di luar unit organisasinya.

3. Peran pengambilan keputusan (*decisional role*)

Informasi yang diperoleh pemimpin bukanlah tujuan akhir, tetapi merupakan masukan dasar bagi pengambilan keputusan. Sesuai otoritas formalnya, hanya pemimpinlah yang dapat menetapkan komitmen organisasinya ke arah yang baru; dan sebagai pusat syaraf organisasi, hanya dia yang memiliki informasi yang benar dan menyeluruh yang bisa dipakai untuk memutuskan strategi organisasinya. Berkaitan dengan peran pemimpin sebagai pengambil keputusan. Terdapat empat peran pemimpin, yaitu:

a. Peran sebagai wirausaha (*Entrepreneur Role*)

Sebagai wirausaha, seorang pemimpin harus berupaya untuk selalu memperbaiki kinerja unitnya dan beradaptasi dengan perubahan

lingkungan di mana organisasi tersebut eksis. Dalam perannya sebagai wirausaha, seorang pemimpin harus selalu mencari ide-ide baru dan berupaya menerapkan ide tersebut jika dianggap baik bagi perkembangan organisasi yang dipimpinnya.

b. Peran sebagai pengendali gangguan (*Disturbance handler Role*)

Peran sebagai wirausaha mengacu kepada peran sukarela seorang pemimpin sebagai agen pembaruan, sementara di pihak lain peran sebagai pengendali gangguan memotret keharusan pemimpin untuk merespon tekanan-tekanan yang dihadapi organisasinya. Disini perubahan merupakan sesuatu di luar kendali pemimpin. Dia harus bertindak karena adanya tekanan situasi yang kuat sehingga tidak bisa diabaikan. Pemimpin seringkali harus menghabiskan sebagian besar waktunya untuk merespon gangguan yang menekan tersebut. Tidak ada organisasi yang berfungsi begitu mulus, begitu terstandardisasi, yaitu telah memperhitungkan sejak awal semua situasi lingkungan yang penuh ketidakpastian. Gangguan timbul bukan saja karena pemimpin bodoh mengabaikan situasi hingga situasi tersebut mencapai posisi kritis, tetapi juga karena pemimpin yang baik tidak mungkin mengantisipasi semua konsekuensi dari setiap tindakannya.

c. Peran sebagai yang mengalokasikan sumber daya (*Resource allocator Role*)

Pada diri pemimpinlah terletak tanggung jawab memutuskan siapa akan menerima apa dalam unit organisasinya. Mungkin, sumberdaya terpenting yang dialokasikan seorang pemimpin adalah waktunya. Perlu diingat

bahwa bagi seseorang yang memiliki akses ke pemimpin berarti dia bersinggungan dengan pusat syaraf unit organisasi dan pengambil keputusan. Pemimpin juga bertugas untuk mendesain struktur organisasi, pola hubungan formal, pembagian kerja dan koordinasi dalam unit yang dipimpinnya.

d. Peran sebagai negosiator (*Negotiator Role*)

Banyak studi mengenai kerja manajerial mengindikasikan bahwa pemimpin menghabiskan cukup banyak waktunya dalam negosiasi. Sebagaimana dikemukakan Leonard Sayles, negosiasi merupakan *way of life* dari seorang pemimpin yang canggih. Negosiasi merupakan kewajiban seorang pemimpin, mungkin rutin, tetapi tidak boleh dihindari. Negosiasi merupakan bagian integral dari tugas pemimpin, karena hanya dia yang memiliki otoritas untuk bisa memberikan komitmen sumber daya organisasi, dan hanya dia yang memiliki pusat syaraf informasi yang dibutuhkan dalam melakukan negosiasi penting.

2. Return On Asset (ROA)

a. Pengertian Return On Asset (ROA)

Profitabilitas perusahaan adalah salah satu cara untuk menilai secara tepat sejauh mana tingkat pengembalian yang akan didapat dari aktivitas investasinya. ROA merupakan salah satu rasio profitabilitas yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba. *Return On Asset (ROA)* menunjukkan kembalian atau laba perusahaan yang dihasilkan dari aktifitas perusahaan yang

digunakan untuk menjalankan perusahaan. Semakin besar rasio ini maka profitabilitas perusahaan akan semakin baik.

Menurut Riyanto (2008, hal. 35) menjelaskan “Rentabilitas Ekonomi adalah perbandingan antara laba usaha dengan modal sendiri dan modal asing yang dipergunakan untuk menghasilkan laba tersebut, dan dinyatakan dengan persentase”.

Manajemen perusahaan dalam praktiknya dituntut untuk mampu memenuhi target yang telah ditetapkan. Untuk mengukur tingkat keuntungan suatu perusahaan digunakan rasio keuntungan atau rasio profitabilitas.

Menurut Munawir (2007, hal. 33) mengatakan bahwa “Rentabilitas atau profitability menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu”.

Jika situasi perusahaan dikategorikan menguntungkan atau menjanjikan keuntungan di masa mendatang maka banyak investor yang akan menanamkan dananya untuk membeli saham perusahaan tersebut dan hal itu tentu saja mendorong harga saham naik semakin tinggi. Semakin tinggi profitabilitas berarti semakin baik, karena kemakmuran pemilik perusahaan meningkat dengan semakin tingginya profitabilitas.

Return On Asset (ROA) menunjukkan kembalian atau laba perusahaan yang dihasilkan dari aktifitas perusahaan yang digunakan untuk menjalankan perusahaan. Semakin besar rasio ini maka profitabilitas perusahaan akan semakin baik. *Return On Asset (ROA)* merupakan rasio antara laba bersih dengan keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba. Rasio ini menunjukkan berapa besar laba bersih yang diperoleh perusahaan diukur dari nilai aktivasnya.

Menurut Kasmir (2012, hal. 201) *Return On Asset* (ROA) merupakan rasio yang menunjukkan hasil (*return*) atas jumlah aktiva yang digunakan dalam perusahaan. Analisis *Return On Asset* (ROA) atau sering diterjemahkan dalam bahasa Indonesia sebagai rentabilitas ekonomi, mengukur perkembangan perusahaan menghasilkan laba.

Tujuan akhir yang ingin dicapai suatu perusahaan yang terpenting adalah memperoleh keuntungan atau laba yang maksimal, disamping hal-hal yang lainnya, dengan memperoleh laba yang maksimal seperti yang telah ditargetkan, perusahaan dapat berbuat banyak bagi kesejahteraan perusahaan, pemilik ataupun karyawan serta meningkatkan mutu produksi dan menjalankan investasi baru.

Menurut Syamsudin (2009, hal. 65) menyebutkan, “*Return On Asset* adalah merupakan pengukuran kemampuan perusahaan secara keseluruhan di dalam menghasilkan keuntungan dengan jumlah keseluruhan aktiva yang tersedia didalam perusahaan”.

Return On Asset (ROA) merupakan salah satu rasio profitabilitas yang menunjukkan laba perusahaan dan digunakan untuk mengukur efektifitas perusahaan didalam menghasilkan keuntungan dengan memanfaatkan aktiva yang dimilikinya.

Selanjutnya Menurut Sawir (2005, hal. 18) *Return On Asset* adalah keseluruhan keefektifan manajemen dalam menghasilkan laba dengan aktiva yang tersedia disebut hasil atas investasi. *Return On Asset* (ROA) menunjukkan kembalikan atau laba perusahaan yang dihasilkan dari aktifitas perusahaan yang digunakan untuk menjalankan perusahaan. Semakin besar rasio ini maka profitabilitas perusahaan akan semakin baik. *Return On Asset* (ROA) merupakan

rasio antara laba bersih dengan keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba. Rasio ini menunjukkan berapa besar laba bersih yang diperoleh perusahaan diukur dari nilai aktivasnya.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Return On Asset* (ROA)

Faktor yang mempengaruhi profitabilitas dipengaruhi oleh likuiditas, manajemen aktiva dan hutang, karena ROA termasuk rasio profitabilitas oleh karena itu ROA juga dipengaruhi faktor-faktor tersebut. ROA bertujuan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam mendayagunakan aset untuk memperoleh laba dan mengukur hasil total untuk seluruh kreditor dan pemegang saham selaku penyedia sumber dana.

Menurut Kasmir (2010, hal. 115), "Faktor-faktor yang mempengaruhi profitabilitas (ROA) antara lain, adalah :

- 1) Margin laba bersih
- 2) Perputaran total aktiva
- 3) Laba bersih
- 4) Penjualan
- 5) Total aktiva
- 6) Aktiva tetap
- 7) Aktiva lancar
- 8) Total biaya."

Aktiva lancar atau yang sering disebut dengan modal kerja terdiri atas kas, surat berharga, piutang dagang dan persediaan. Sedangkan biaya-biaya terdiri atas harga pokok penjualan, biaya operasi, biaya bunga dan pajak penghasilan.

Menurut kutipan dari Brigham dan Houston (2011, hal. 89), "Rasio profitabilitas (*profitability ratio*) menunjukkan pengaruh gabungan dari likuiditas, manajemen aktiva dan utang terhadap hasil operasi."

Return On Asset (ROA) menunjukkan kembalian atau laba perusahaan yang dihasilkan dari aktifitas perusahaan yang digunakan untuk menjalankan perusahaan. Semakin besar rasio ini maka profitabilitas perusahaan akan semakin baik.

Menurut Munawir (2007, hal. 89) ROA dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berhubungan dengan pendapatan, yaitu: margin laba dan perputaran aktiva. Dengan kata lain, Rasio ini menunjukkan tingkat pengembalian laba bersih terhadap penggunaan keseluruhan jumlah aset serta dinyatakan dalam bentuk persen (%). Semakin tinggi persentase rasio ini semakin baik penggunaan aset secara efisien untuk memperoleh keuntungan bersih dalam kegiatan operasional perusahaan. Hal ini selanjutnya meningkatkan daya tarik perusahaan yang menjadikan perusahaan tersebut makin diminati investor, karena tingkat perolehan pengembalian atas investasi aset akan semakin besar.

Faktor yang mempengaruhi *Return On Assets* (ROA) diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) *Turn Over* dari *Operating Assets* yaitu tingkat perputaran yang digunakan untuk operasi.
- 2) *Profit Margin* yaitu besarnya keuntungan operasi yang dinyatakan dalam persentase dan jumlah penjualan bersih. *Profit Margin* ini mengukur tingkat keuntungan yang dapat dicapai oleh perusahaan dihubungkan dengan penjualannya.

Rasio ini merupakan rasio terpenting diantara rasio profitabilitas yang lainnya. Semakin besar *Return On Asset* menunjukkan kinerja yang semakin baik,

karena tingkat pengembalian (return) semakin besar. Disamping itu, manfaat

Return On Asset menurut Halim dan Supomo (2005) adalah :

- 1) Perhatian manajemen dititik beratkan pada maksimalisasi laba atas modal yang diinvestasikan.
- 2) *Return On Asset* dapat dipergunakan untuk mengukur efisiensi tindakan-tindakan yang dilakukan oleh setiap divisinya dan pemanfaatan akuntansi divisinya. Selanjutnya dengan ROA akan menyajikan perbandingan berbagai macam prestasi antar divisi secara obyektif. *Return On Asset* akan mendorong divisi untuk menggunakan dalam memperoleh aktiva yang diperkirakan dapat meningkatkan *Return On Asset* tersebut.

Analisa *Return On Asset* dapat juga digunakan untuk mengukur profitabilitas dari masing-masing produksi yang dihasilkan oleh perusahaan. *Return On Asset* (ROA) menunjukkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba dari aktiva yang digunakan. Menurut Munawir (2007, hal. 91-92), kegunaan *Return On Assets* (ROA) yaitu:

- 1) Kegunaannya yang prinsipil ialah sifatnya yang menyeluruh. Hal ini dikarenakan *Return On Assets* dapat mengukur efisiensi penggunaan modal yang bekerja, efisiensi produksi dan efisiensi bagian penjualan.
- 2) Untuk membandingkan efisiensi penggunaan modal pada perusahaannya dengan perusahaan lain yang sejenis, sehingga dapat diketahui apakah perusahaannya berada di bawah, sama atau di atas rata-ratanya. Dengan demikian akan dapat diketahui dimana kelemahannya dan apa yang sudah kuat pada perusahaan tersebut dibandingkan dengan perusahaan lain yang sejenis.
- 3) *Return On Assets* digunakan untuk mengukur efisiensi tindakan-tindakan yang dilakukan oleh divisi/bagian, yaitu dengan mengalokasikan semua biaya dan modal ke dalam bagian yang bersangkutan.
- 4) *Return On Assets* dapat digunakan untuk mengukur profitabilitas dari masing-masing produk yang dihasilkan oleh perusahaan.
- 5) *Return On Assets* selain berguna untuk keperluan kontrol, juga berguna untuk keperluan perencanaan.

Dengan diketahui kegunaan-kegunaan dari analisis *Return On Assets* maka nantinya akan memudahkan setiap penggunaannya untuk menerapkan setiap

penggunaannya dalam lingkungan perusahaan, sehingga akan diketahui bagaimana kinerja perusahaan pada saat ini dan nantinya.

Menurut Darsono dan Ashari (2005) untuk menilai kinerja keuangan perusahaan dengan ROA, dapat dilakukan dengan membandingkan rasio ROA tersebut dengan tingkat pengembalian rata-rata pada industri yang sama. Jika perolehan persentase ROA perusahaan lebih tinggi dibanding rasio rata-rata maka perusahaan dianggap baik karena menandakan tingkat pengembalian yang lebih tinggi dari aset yang diinvestasikan. Sebaliknya, semakin rendah persentase rasio ini dari rasio rata-rata maka daya tarik investor semakin menurun karena membuat tingkat perolehan pengembalian atas investasi aset akan semakin kecil.

Setiap perusahaan harus dapat mengelola aktivasinya secara efektif agar aktiva yang dimiliki tersebut dapat memberikan hasil yang optimal karena *Return On Asset* merupakan salah satu indikator penting untuk menilai prospek perusahaan di masa mendatang. Untuk memperoleh laba dalam pengembalian atas aset yang ada pada perusahaan, perusahaan harus memperhatikan kegunaan dan kelemahan dalam *return on asset* agar perusahaan dapat memaksimalkan laba yang di peroleh selama periode berlangsung.

Menurut Munawir (2007, hal 91-93), kegunaannya yaitu :”

1. Sebagai salah satu kegunaan yang prinsipil ialah sifatnya yang menyeluruh.
2. Apabila perusahaan dapat mempunyai data industri sehingga dapat diperoleh rasio industri.
3. Analisa ROA-pun dapat digunakan untuk mengukur efisiensi tindakan-tindakan yang dilakukan oleh divisi/bagian.
4. Analisa ROA juga dapat digunakan untuk mengukur profitabilitas dari masing-masing produk yang dihasilkan perusahaan.
5. ROA selain berguna untuk keperluan kontrol juga berguna untuk kepentingan perencanaan.

Sedangkan kelemahan yaitu :

1. Salah satu kelemahan yang prinsipil ialah kesukarannya dalam membandingkan *rate of return* suatu perusahaan dengan perusahaan lain yang sejenis.
2. Dari tehnik analisa adalah terletak pada adanya fluktuasi nilai dari uang (daya belinya).
3. Dengan menggunakan analisa *rate of return* atau *return on investment* saja tidak akan dapat digunakan untuk mengadakan perbandingan antara dua perusahaan atau lebih.”

Return On Assets (ROA) menunjukkan kemampuan perusahaan dalam

menghasilkan laba dari aktiva yang digunakan. *Return On Assets* (ROA)

merupakan rasio yang terpenting di antara rasio profitabilitas yang ada.

Peningkatan kemampuan untuk menghasilkan laba perusahaan akan dicapai jika

terjadi peningkatan dalam Laba Bersih dan Total Aktiva.

3. Kualitas sistem

a. Pengertian Kualitas sistem

Seperti yang telah diuraikan di atas, bahwa merek bagaikan mengenal orang lewat namanya dan kualitas sistem itu bagaikan melihat orang dari kesannya.

Maka kualitas sistem dapat dianalogikan sebagai melihat suatu kesan dari sebuah nama. Seperti yang dikatakan oleh Simamora (2007. hal 37). “bahwa merek memiliki *image* (*brandimage*) dan untuk memudahkan deskripsi *image*, pelanggan melakukan asosiasi merek. Asosiasi merek adalah sesuatu yang berkaitan dengan ingatan mengenai sebuah merek. Asosiasi ini tidak hanya ada tetapi mempunyai sebuah kekuatan”.

Menurut Susanto dan Wijanarko (2008. Hal 132). Kualitas sistem yang kuat dapat menarik pelanggan untuk menggunakannya. sebagai faktor penentu dalam

pemilihan keputusan pembelian, sedangkan syarat yang kuat adalah kualitas sistem (kualitas sistem).

Menurut Kotler (2009:100) kualitas sistem adalah suatu sistem yang menerima masukan data dan instruksi, mengolah data tersebut sesuai dengan instruksi dan mengeluarkan hasilnya.

Menurut Kotler dan Keller (2011:89) kualitas sistem adalah totalitas dari karakteristik suatu sistem yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan.

Kualitas sistem merupakan interpretasi akumulasi berbagai informasi yang diterima pelanggan. Yang menginterpretasikan adalah pelanggan dan yang diinterpretasikan adalah informasi. Hasil interpretasi bergantung pada dua hal. Pertama, bagaimana pelanggan melakukan interpretasi dan kedua, informasi apa yang diinterpretasikan.

Peneliti setuju dengan pendapat yang dikemukakan di atas bahwa kualitas sistem merupakan persepsi pelanggan tentang merek sebagaimana yang dicerminkan oleh merek itu sendiri ke dalam memori ketika seorang pelanggan melihat merek tersebut.

b. Faktor yang mempengaruhi Kualitas sistem

Menurut kotler (2006:18) menyatakan bahwa kualitas sistem dipengaruhi beberapa faktor yaitu: "Kualitas, Kualitas sistem, Nilai". Berikut akan dijelaskan satu persatu beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas sistem tersebut di atas.

1) Kualitas

Dalam mengukur kualitas merek suatu produk terdapat tiga level produk individual berupa Core Produk level, berupa kebutuhan dasar yang

dipuaskan oleh suatu produk, *Tangible Product Level* berupa produk inti yang direalisasikan dan ditawarkan kepada pelanggan dalam berbagai bentuk fisik dan tingkat kualitas produk, *Augmented Product Level* yaitu produk fisik, jasa dan manfaat tambahan yang disertakan pada penawaran produk untuk memuaskan kebutuhan tambahan dan untuk mendiferensialkan produk dari produk pesaing.

2) Kualitas sistem

Kualitas sistem menggambarkan kunci bagi pendapatan yang pada akhirnya merupakan kunci keuntungan bagi suatu organisasi untuk mendapatkan laba, kualitas sistem yang tidak terlalu tinggi maupun terlalu rendah. Pada dasarnya pelanggan harus memahami peranan kualitas sistem itu sendiri, agar pelanggan dapat mengetahui kualitas sistem produk itu sendiri sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan sehingga pelanggan loyal terhadap merek tersebut.

3) Nilai

Nilai pelanggan adalah penilaian pelanggan mengenai kapasitas produk secara keseluruhan untuk memuaskan kebutuhannya. Perbedaan antara nilai total bagi pelanggan dan biaya total pelanggan dari tawaran pemasar, nilai total pelanggan adalah total dari semua nilai produk, jasa, personal dan kualitas sistem yang diterima pembeli dari tawaran pemasar. Biaya pembeli yang puas merupakan iklan yang terbaik.

Menurut David A. Aker dalam Freddy Rangkuti (2007, hal 45) kualitas sistem terdiri dari dua faktor utama yaitu :

- 1) Faktor fisik, merupakan karakteristik fisik dari merek tersebut, seperti desain, kemasan, logo, nama merek, fungsi, dan kegunaan produk dari merek itu.
- 2) Faktor psikologis, dibentuk oleh emosi, kepercayaan, nilai dan kepribadian yang dianggap oleh pelanggan dapat menggambarkan produk dari merek tersebut.

Kualitas sistem sangat erat kaitannya dengan apa yang orang pikirkan, rasakan terhadap suatu merek tertentu, sehingga dalam kualitas sistem faktor psikologis lebih banyak berperan dibandingkan faktor fisik merek tertentu. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa merek tidak akan tercipta tanpa adanya faktor yang mempengaruhinya seperti yang telah dijelaskan diatas.

c. Indikator Kualitas sistem

Untuk menganalisa sifat dari kualitas sistem merek maka harus ditentukan terlebih dahulu cara mengukur variabel kualitas sistem merek. Beberapa literatur menyatakan bahwa kualitas sistem merek adalah konsep yang multidimensional, tetapi tidak terdapat suatu konsensus tentang bagaimana cara mengukurnya. Keller (1993) dalam Roslina (2010: 340) menyatakan bahwa kualitas sistem merek dapat diukur dengan

- 1) asosiasi (atribut, manfaat, dan sikap)
asosiasi dapat diklasifikasikan menjadi tiga katagori berdasarkan tingkat abstraksinya, yaitu atribut (*attribute*), manfaat (*benefit*) dan sikap merek secara keseluruhan (*overall brand attitude*). Atribut (*attribute*) merujuk kepada fitur deskriptif yang menjadi ciri suatu produk atau jasa. Manfaat (*benefit*) adalah nilai personal yang pelanggan dapatkan dari produk atau jasa. Sikap merek secara keseluruhan (*overall brand attribute*) merupakan keseluruhan evaluasi pelanggan terhadap produk.
- 2) kesukaan (*favorability*)

adalah bagaimana suatu merek menjadi kesukaan oleh, orang-orang, kelompok atau organisasi, dan menyarankannya kepada orang lain, Untuk dapat menjadi posisi pertama yang diingat dalam benak pelanggan (*top of mind*), produk atau jasa harus memiliki kualitas sistem merek yang positif di benak pelanggan, kualitas sistem merek yang dapat dibentuk berdasarkan asosiasi-asosiasi merek yang dipilih dan dipersepsi positif oleh pelanggan harus memberikan kesan positif

3) kekuatan (*strength*).

Merek haruslah mempunyai kekuatan sehingga nama merek akan terus kuat dan tidak akan tergerus oleh merek-merek baru yang muncul.

4) keunikan asosiasi merek (*uniqueness of brand associations*).

Keunikan dapat didasarkan pada atribut yang terkait dengan produk (*product related*) dan atribut yang tidak terkait dengan produk (*non-product related*) ataupun manfaat. Asosiasi merek yang kuat (*strength of brand association*).

Menurut Irawan (2009: 37) kualitas sistem dapat diukur dengan beberapa dimensi sebagai berikut :

- 1) performance. Ini adalah dimensi yang paling *basic* dan berhubungan dengan fungsi utama dari suatu produk
- 2) Reliability adalah probabilitas bahwa produk akan bekerja dengan memuaskan atau tidak dalam periode waktu tertentu.
- 3) Fitur adalah karakteristik produk yang dirancang untuk menyempurnakan fungsi produk atau menambah ketertarikan konsumen terhadap produk
- 4) Durability menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu
- 5) conformance. Dimensi ini menunjukkan seberapa jauh suatu pruduk dapat menyamai standar atau spesifikasi tertentu.
- 6) Desain. Dimensi desain adalah dimensi yang unik. Dimensi ini banyak menawarkan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

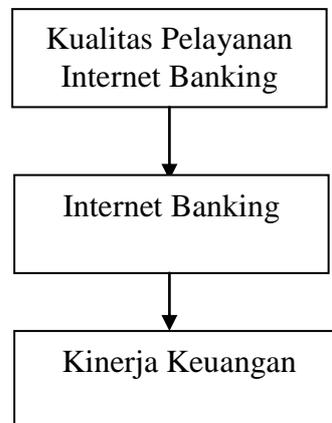
Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Hasil
1	Naini (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Bank Swasta	Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas internet banking bisa mempengaruhi kinerja perusahaan. Dimension of tangible, responsiveness and empathy mempunyai dampak yang signifikan, tetapi tidak berlaku untuk dimension of reliability and assurance.
2	Dwinanto (2013)	Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Di Bank Bukopin	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas pelayanan internet banking dan tingkat kepuasan berada pada skala baik,
3	Wiwik (2013)	Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Bank Di Surabaya	Hasil penelitian reliability, efficiency, responsiveness, privacy/security, website design, easy to use pada bank-bank penyedia layanan internet banking secara serempak dan parsial atau individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan bank

B. Kerangka Berfikir

Kualitas sistem informasi online sangat penting bagi pengguna internet banking, dari kualitas layanan internet banking secara keseluruhan. Karena sistem informasi secara online merupakan kunci penting dari pelayanan internet banking yang bank berikan kepada nasabahnya jika sistem informasi tidak dilakukan dengan baik, maka nasabah tidak dapat percaya untuk melakukan transaksi atau untuk mengakses informasi akun rekening mereka dan beranggapan bahwa kualitas layanan yang diberikan bank terhadap internet banking buruk.

layanan internet banking mempengaruhi kualitas kinerja keuangan. Kerangka kerja yang meneliti proses dimana dimensi kualitas layanan internet banking secara keseluruhan adalah: kualitas layanan pelanggan online, mutu system online, dan kualitas layanan produk perbankan.



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menyusun gambaran atau fenomena suatu permasalahan secara detail dan sistematis (Poerwanti, 2009: 24).

B. Defenisi Operasional Variabel

Variabel penelitian yang digunakan adalah rasio profitabilitas. Rasio ini digunakan untuk mengungkapkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba.:

1. Kualitas Pelayanan Internet Banking

- a). aplikasi mudah digunakan;
- b). layanan dapat dijangkau dari mana saja;
- c). murah;
- d). dapat dipercaya; dan
- e). dapat diandalkan (reliable)

2. Kinerja Keuangan

kinerja keuangan adalah suatu tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang di azaskan atas kecakapan (pengalaman dan kesungguhan) serta waktu

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bank Mandiri Kota Medan Jalan Sudirman Nomor 25 A Medan.

Penelitian ini mulai bulan Juli dan direncanakan sampai dengan Oktober 2018, dengan rincian waktu penelitian sebagai berikut:

Tabel III-1
Skedul Rencana Penelitian

No.	Jenis Kegiatan	Jul				Agt				Sept				Okt			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul	■															
2	Penyusunan proposal		■	■	■												
4	Bimbingan proposal					■	■	■	■								
3	Seminar proposal									■							
5	Pengolahan dan analisis data										■	■	■				
7	Bimbingan skripsi													■	■		
8	Sidang Meja Hijau																■

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi, dengan mempelajari dokumen yang terkait dengan masalah atau data penelitian seperti laporan keuangan perusahaan. Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah informasi keuangan yang berhubungan dengan variabel penelitian, yaitu :

- a. Informasi mengenai data nasabah
- b. Informasi mengenai internet banking
- c. Informasi mengenai kinerja keuangan

E. Teknik Analisis Data

Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, yaitu metode dengan cara mengumpulkan data dan mendeskriptifkan atau menjelaskan data-data tersebut. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis laporan keuangan penulis menggunakan teknik analisis sebagai berikut :

1. Mengumpulkan data nasabah pengguna internet
2. Menganalisis kinerja keuangan perusahaan
3. Menyebarkan kuesioner
4. Mengevaluasi hasil jawaban responden
5. Menjawab rumusan masalah penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

Bank merupakan lembaga keuangan yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu tempat menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat dan memberikan pelayanan jasa lainnya. Menghimpun berarti mengumpulkan uang dengan cara membeli dari masyarakat luas dalam bentuk simpan giro, tabungan dan deposito, menyalurkan berarti memberikan kembali dana yang diperoleh melalui simpan giro, tabungan dan deposito kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit dalam istilah bank konvensional. Sedangkan dalam bank Islam disebut dengan pembiayaan. Memberikan pelayanan jasa maksudnya adalah memberikan jasa pendukung atau pelengkap kegiatan perbankan, seperti jasa setoran, jasa pengiriman uang, jasa penagihan dan sebagainya.

Industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan restrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun

1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

2. Deskripsi Data

Laporan penggunaan jasa internet banking pada nasabah BSM KC Medan merupakan program yang meliputi jasa transaksi keuangan yang dilakukan secara *online*.

Tabel IV.1
Data Nasabah Yang Menggunakan Jasa Pelayanan Interne Banking KC
Medan Tahun 2017

Nama Bank	Jenis Layanan Digunakan		
	ATM	SMS Banking	Internet Banking
BSM KC Ahmad Yani	84	75	71
BSM KCP Yos Sudarso	43	35	33
BSM KCP Kampung Baru	51	43	22
BSM KCP Thamrin	57	44	37
BSM KCP Petisah	39	30	25
BSM KCP Sujono	36	24	21
BSM KCP Ringroad	64	47	40
BSM KCP SM Raja	60	50	38
BSM Kota Medan	35	16	45
BSM KCP Marelan	34	28	20
BSM KCP Belawan	31	25	19
BSM KCP Sumarsono	38	30	27
BSM KCP Mandala	48	38	29
Jumlah	620	485	427

Sumber : Data diolah (2018)

Dari data diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah penggunaan Internet Banking lebih sedikit dibandingkan dengan pengguna ATM hal ini menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi karyawan Bank Syariah Mandiri kepada nasabahnya untuk menggunakan layanan internet banking. Hal ini akan menyebabkan mempengaruhi layanan kepada nasabah.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa kekuatiran tentang keamanan disebabkan oleh informan tidak bertatap muka langsung dengan staf bank, tapi hanya melalui teknologi sehingga memerlukan jaminan keamanan bahwa transaksi yang terjadi dapat dicegah dari aksi kejahatan (informan ke-3). Informan ke-10 menerangkan bahwa nasabah membutuhkan keamanan internet banking karena layanan online (internet) pasti bersentuhan dengan teknologi yang memungkinkan pelaku kejahatan melakukan upaya untuk berbuat jahat yang

merugikan nasabah seperti mencuri atau memodifikasi data transaksi. Keamanan yang baik dipersepsikan jika tidak ada keluhan atau pengaduan terhadap gangguan keamanan yang mengakibatkan kegagalan transaksi

Persoalan keamanan yang baik menjadi tantangan prosedur keamanan yang tidak rumit. Informan ke-2 menerangkan bahwa keamanan internet banking terus ditingkatkan, namun jangan sampai penggunaannya menjadi sulit, melainkan sederhana, nyaman dan aman. Aman menurut informan ke-4 jika transaksi dilakukan melalui verifikasi nasabah untuk mengkonfirmasi setiap transaksi yang dilakukan. Verifikasi nasabah menurut informan ke-6 melalui penggunaan perangkat token untuk lakukan transaksi supaya lebih aman terhindar dari serangan hacker yang jahat, nasabah ikut bertanggungjawab menjaga keamanan.

Hasil wawancara mengenai kemampuan fisik, beberapa informan memberikan penjelasan yang singkat mengenai fasilitas layanan dan daya tarik desain website. Dua informan berpendapat bahwa website bank memiliki informasi yang jelas, dapat dipahami dengan mudah (informan ke-3) memiliki tampilan website yang menarik dengan fitur yang sederhana prosedur penggunaannya (informan ke-6).

Fasilitas layanan internet banking dengan fitur yang diharapkan informan adalah fitur internet banking yang sesuai kebutuhan, fiturnya mudah dan aman digunakan (informan ke-7, informan ke-3). Ada fasilitas online messenger agar dapat berkomunikasi dengan staf bank jika ada masalah (informan ke-4). Fasilitas yang dapat diakses dengan cepat, dan terdapat informasi yang menarik perhatian nasabah berupa promosi produk bank (informan ke-9).

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan beberapa aspek responsif yang diharapkan dalam layanan internet banking, diantaranya kebutuhan nasabah dapat direspon dengan baik melalui penyediaan fitur website bank (informan ke-1). Respon yang cepat ketika mengakses internet banking, jarang putus (informan ke-2). Bank melakukan sosialisasi dan edukasi nasabah dalam menggunakan internet banking, dan diikuti dengan informasi yang jelas pada website bank (informan ke-4). Jika nasabah menemui masalah dan menghubungi call center, ada kepastian waktu berapa lama sebuah masalah diberikan solusi oleh bank, misalnya masalah gagal transaksi (informan ke-5). Kegiatan menghubungi call center dimudahkan, tidak lama tunggu, tidak lama antri (informan ke-7). Sebagai respon yang baik, nasabah dapat melakukan chat online dengan staf bank yang dapat dihubungi langsung untuk berkomunikasi mengenai kendala dalam menggunakan ibanking (Informan ke-6). Website bank dengan tampilan yang bagus, lebih komunikatif agar dapat dipahami, terdapat konten bantuan yang dapat menolong nasabah (informan ke-10).

Hasil wawancara dengan informan diperoleh deskripsi tentang faktor keandalan yang diharapkan dalam layanan internet banking, diantaranya layanan bank yang dapat diakses dari beberapa jenis perangkat yang berbeda, apalagi mengingat seorang nasabah mungkin memiliki dan menggunakan beberapa perangkat seperti laptop, komputer, iphone. (Informan ke-1). Dalam kondisi banyak orang menggunakan internet, akses internet banking tetap baik (informan ke-2), akses yang tidak putus (Informan ke-3, informan ke-8, informan ke-10). Layanan bank sesuai dengan standart operational procedure (sop), demikian juga

tentang pengamanan, bank sudah menggunakan sop pengamanan yang baik dan telah teruji (informan ke-5). Keandalan bank menjadi kepercayaan nasabah karena pasti bank terus meningkatkan layanannya, termasuk keamanan (informan ke-6).

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan Jaminan diantaranya jaminan sumber daya manusia bank yang kualitasnya mampu memberi solusi dan berkomunikasi dengan bahasa yang baik (Informan ke-1). Jika nasabah menghadapi masalah dalam pemakaian internet banking maka staf bank dapat menyampaikan jaminan kepastian waktu berapa lama masalah dapat diselesaikan misalnya masalah gagal transaksi (Informan ke-5). Pelaksanaan prosedur layanan yang mudah dipahami dan terlaksana dengan baik, merupakan jaminan bank atas layanan yang terselenggara (informan ke-9).

B. Penilaian Kualitas Pelayanan Internet Banking

Salah satu keunggulan layanan internet banking adalah layanan bank yang dapat dikendalikan sendiri oleh nasabah tanpa perlu berinteraksi langsung dengan staf bank, diistilahkan Online. Ancaman keamanan adalah potensi terjadinya kerugian akibat penipuan atau serangan hacker pada sistem keamanan online (Lee, 2009). Nasri (2011) berpendapat bahwa pelanggan dapat mengelola urusan perbankan mereka, jika mereka menikmati privasi ketika berinteraksi dengan bank. Keamanan yang dikeluhkan oleh informan ke-2 berkaitan dengan faktor norma yaitu prosedur untuk mengakses internet banking yang dianggap rumit, sehingga prosedur yang sederhana dipandang memberi kemudahan bagi nasabah. Informan ke-4 menekankan pada aspek peran atau partisipasi nasabah dalam ikut mengamankan penggunaan internet banking dengan cara nasabah diberi

kesempatan untuk melakukan verifikasi atas setiap transaksi yang akan terjadi. Informan ke-6 menekankan hal yang sama pentingnya partisipasi nasabah dalam pengamanan melalui sistem penggunaan token oleh nasabah atas setiap transaksi yang akan terjadi. Nasabah punya peran penting menjaga keamanan internet banking.

Ada dua alasan sehingga informan merasakan kekuatiran atas sistem online. Pertama, informan tidak terhubung langsung dengan staf bank hanya melalui aplikasi teknologi. Kedua, aksi kejahatan yang dapat mengancam layanan internet banking. Informan tidak paham secara teknis bagaimana bank mengamankan layanan internet banking. Oleh karena itu, derajat keluhan nasabah atas gangguan keamanan yang dialami merupakan indikator penting untuk mengenali seberapa jauh gangguan keamanan dirasakan nasabah. Sistem keamanan penting melibatkan nasabah dalam konfirmasi transaksi misalnya melalui password dan kode token. Sistem keamanan yang menekankan peran tanggungjawab nasabah untuk turut menjaga keamanan internet banking. Bank seharusnya meningkatkan terus keamanan layanan internet banking, karena aman merupakan manfaat. Keamanan merupakan faktor penting dalam layanan internet banking yang dapat meningkatkan kepercayaan diri nasabah untuk terus menggunakannya (Lee, 2009).

Konsekuensi ini memerlukan pemikiran dan solusi yang tepat bagaimana bank meningkatkan keamanan tetapi tidak menimbulkan peningkatan kompleksitas prosedur penggunaan internet banking yang dapat mengakibatkan lambatnya proses layanan dan berkurangnya kenyamanan nasabah.

Keandalan dalam layanan internet banking terletak pada seberapa jauh infrastruktur teknologi yang tersedia mampu digunakan dan tersedia dalam berbagai keadaan. Informan ke-1 mengharapkan layanan internet banking dapat diakses melalui berbagai jenis perangkat teknologi seperti laptop, komputer, iphone. Dalam keadaan pada jam tertentu banyak orang mengakses internet banking, nasabah tetap dapat mengakses internet banking dalam keadaan baik (informan ke-2), akses yang tidak putus (Informan ke-3, informan ke-8, informan ke-10). Keandalan juga berkaitan dengan norma berupa standart operational procedure (sop) misalnya sop pengamanan yang baik dan telah teruji (informan ke-5). Keandalan merupakan ketahanan layanan internet banking untuk dapat tersedia dan diakses dengan baik, dapat pulih dari gangguan sehingga tersedia kembali. Pentingnya aksesibilitas website bank tersedia dan mampu diakses dengan baik menggunakan berbagai perangkat teknologi, didukung dengan aturan atau norma yang jelas mengenai prosedur dan tanggungjawab para pihak yang berkepentingan dalam layanan internet banking. Konsisten bank untuk terus memperbaiki dan meningkatkan layanannya merupakan harapan nasabah yang logis untuk meningkatkan keandalan layanan.

Jaminan dalam penyelenggaraan internet banking bergantung pada 2 faktor yakni sumber daya manusia, dan norma. Sumber daya manusia bank yang diharapkan informan adalah jaminan sumber daya manusia bank yang kualitasnya mampu memberi solusi dan berkomunikasi dengan bahasa yang baik (Informan ke-1), sumber daya manusia bank yang mampu melayani dengan kepastian waktu dalam menyelesaikan masalah nasabah (Informan ke-5). Jaminan layanan internet

banking juga didasarkan pada tersedianya norma berupa prosedur layanan yang mudah dipahami dan norma itu mampu menjamin layanan bank (informan ke-9). Jaminan keamanan menciptakan kepercayaan diri konsumen (Al-Fahim, 2013). Garansi atau jaminan merupakan tuntutan nasabah terhadap layanan internet banking dengan memperhitungkan faktor resiko. Konsumen menekankan adopsi internet banking jika ada jaminan uang kembali sebab mereka tidak menginginkan kehilangan dana akibat hacker (Folake, 2013). Bank dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dengan menarik perhatian konsumen, diantaranya memberikan pernyataan jaminan layanan terhadap setiap transaksi sehingga timbul kepercayaan diri konsumen (Lee, 2009).

Jaminan layanan internet banking terletak pada kejelasan pada tatakelola internet banking seperti terdapat aturan yang jelas yang diketahui nasabah. Jaminan layanan juga terletak pada kualitas sumber daya manusia bank yang seharusnya memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai tentang layanan internet banking. Bank seharusnya menjamin agar layanan internet banking berjalan dengan aman dan andal, melayani nasabah dengan baik. Kesimpulannya, jaminan layanan internet banking terletak pada faktor kualitas sumber daya manusia dan terdapat norma yang mudah dipahami dan menjamin keberlangsungan layanan internet banking.

C. Penilaian Kinerja Keuangan Pada Bank Syariah Mandiri Dengan Menggunakan Profitabilitas

Berikut adalah nilai ROA pada bank Syariah Mandiri KCP Krakatau tahun 2013-2017

Tahun	Asset	Laba Bersih	ROA
2013	44.854.413.084	389.414.422	0,87%
2014	53.723.978.628	165.144.318	0,31%
2015	62.413.310.135	57.173.347	0,09%
2016	57.140.616.713	150.376.076	0,26%
2017	55.786.397.505	100.153.926	0,18%

Tahun 2013

$$ROA = \frac{389.414.422}{44.854.413.084} \times 100$$

$$ROA = 0,87\%$$

Tahun 2014

$$ROA = \frac{165.144.318}{53.723.978.628} \times 100$$

$$ROA = 0,31\%$$

Tahun 2015

$$ROA = \frac{57.173.347}{62.413.310.135} \times 100$$

$$ROA = 0,09\%$$

Tahun 2016

$$ROA = \frac{150.376.076}{57.140.616.713} \times 100$$

$$ROA = 0,26$$

Tahun 2017

$$ROA = \frac{100.153.926}{55.786.397.505} \times 100$$

$$ROA = 0,18$$

Pada nilai rata-rata ROA beberapa tahun Bank Syariah Mandiri KCP Krakatau juga belum mencapai nilai rata-rata industri perusahaan seperti pada sementara nilai rata-rata industri Bank Syariah Mandiri KCP Krakatau adalah sebesar 1,22%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesehatan bank Syariah Mandiri KCP Krakatau adalah tidak sehat karena nilai ROA tidak mencapai rata-rata industri yang dapat menyebabkan pengelolaan asset yang dihasilkan tidak efektif dalam menghasilkan laba bersih.

D. Pembahasan

Fasilitas layanan internet banking merupakan ujung tombak interaksi nasabah dan bank melalui online atau jalur internet untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Internet banking memiliki kualitas yang baik jika mampu mendefinisikan kebutuhan nasabah (Mahfooz et al, 2013). Website bank seharusnya mengandung informasi yang berkualitas tinggi yakni lengkap, mudah diakses, terupdate, akurat, dan aman. Strategi bank dalam layanan internet banking termasuk pengembangan layanan terletak pada keamanan, proteksi informasi personal, jaminan, menurunkan lama tunggu aksesibilitas, semua faktor ini dapat meningkatkan kepercayaan diri nasabah (Al-Smadi, 2012). Fasilitas layanan yang dipersepsikan nasabah mengandung unsur kualitas layanan yakni andal, aman, responsif, kemampuan fisik yang baik, dan adanya jaminan.

Keandalan web menjadi penting, sebab jika internet banking sering mengalami kegagalan transaksi maka penggunaan web perbankan bersifat rumit, menghabiskan waktu, dan menimbulkan ketidakpuasan nasabah. Kemampuan website bank dapat diakses menggunakan berbagai jenis perangkat teknologi informasi dan komunikasi, dapat diakses dalam kondisi bandwidth internet yang rendah merupakan nilai keandalan yang juga dipersepsikan nasabah.

Faktor responsif adalah kemudahan dan respon layanan internet banking sebagai akibat permintaan nasabah. Responsif berkaitan dengan kecepatan akses website bank; kualitas informasi dalam website bank; kesesuaian fitur internet banking dengan kebutuhan nasabah; ragam saluran komunikasi untuk menerima kritik, masukan, dan keluhan nasabah. Responsif juga berkaitan dengan tingkat kemudahan mempelajari dan menggunakan fitur internet banking, semakin mudah menggunakan internet banking akan memberikan kenyamanan pada nasabah.

Kemampuan fisik juga berkaitan dengan jaminan layanan. Fasilitas layanan yang didasari pada aturan diikuti dengan konsistensi pelaksanaannya menjadikan layanan yang terjamin, diikuti dengan prosedur layanan yang tidak rumit, mudah dipelajari, mudah digunakan. Disamping itu, adanya aturan atau norma yang mengatur tentang tanggungjawab masing-masing pihak yakni nasabah dan bank.

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam layanan internet banking karena kemampuan nasabah menggunakan internet banking dapat berbeda. Aspek sumber daya manusia meliputi kuantitas staf bank, pengetahuan staf bank, dan kecakapan staf bank. Kuantitas staf bank berdampak pada waktu

tunggu layanan, misalnya ketika nasabah menghubungi call center maka waktu tunggu antrian menjadi singkat apabila jumlah staf call center mencukupi. Kualitas staf bank yakni pengetahuan dan kecakapan berdampak pada kemampuan staf bank menerima, memproses, dan memberikan solusi atas pengaduan, masukan, dan kritik nasabah atas penggunaan internet banking.

Aspek Infrastruktur Teknologi meliputi aksesibilitas teknologi, ketersediaan fitur, sistem pengamanan, dan perlindungan data: Aksesibilitas teknologi adalah kemampuan teknologi yang mudah digunakan, mudah dipelajari, akses yang cepat, dan fleksibilitas teknologi website bank dapat beroperasi pada berbagai macam perangkat teknologi informasi dan komunikasi; Ketersediaan fitur yang sesuai kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan; Sistem pengamanan yang baik yang mampu melindungi sistem layanan bank dan perangkat elektronik; Perlindungan data bertujuan melindungi nasabah dari kebocoran dan gangguan data pribadi nasabah. Kegagalan bank dalam melindungi keamanan dan privasi data dapat membuat reputasi bank menjadi buruk (Folake, 2013)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat diperoleh kesimpulan bahwa terdapat 6 kekuatan atau faktor penting yang melandasi layanan jasa internet banking. Keenam kekuatan tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, yakni komunikasi, saluran partisipasi nasabah, fasilitas layanan, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan norma. Terdapat 21 indikator dari 6 kekuatan yang melandasi jasa internet banking merupakan bahan evaluasi layanan internet banking yakni Kekuatan Komunikasi terdiri 3 indikator yakni manfaat informasi, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Kekuatan Saluran Partisipasi Nasabah meliputi 3 indikator yakni prosedur pengamanan internet banking, edukasi untuk literasi teknologi, saluran komunikasi kritik dan saran. Kekuatan Fasilitas Layanan meliputi 5 indikator yakni aman, andal, responsif, jaminan, kemampuan fisik. Kekuatan Sumber Daya Manusia meliputi 3 indikator yakni kuantitas, pengetahuan, dan kecakapan. Kekuatan Infrastruktur Teknologi meliputi 4 indikator yakni aksesibilitas teknologi, ketersediaan fitur, sistem pengamanan, dan perlindungan data. Kekuatan Norma meliputi 3 indikator yakni prosedur pengamanan, prosedur menerima pengaduan, prosedur penggunaan internet banking.

2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi (determinan) kinerja individu, perlu dilakukan pengkajian terhadap teori kinerja. Secara umum faktor fisik dan non fisik sangat mempengaruhi. Berbagai kondisi lingkungan fisik sangat mempengaruhi kondisi dalam bekerja. Selain itu, kondisi lingkungan fisik juga akan mempengaruhi berfungsinya faktor lingkungan non fisik. Pada kesempatan ini pembahasan di fokuskan pada lingkungan non-fisik, yaitu kondisi-kondisi yang sebenarnya sangat melekat dengan sistem manajerial perusahaan.

B. Saran

1. Disarankan kepada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Krakatau agar semua karyawan terus berupaya meningkatkan kinerja yang selama ini sudah baik. Karena hal tersebut dapat meningkatkan pertumbuhan dan perkembangan pendapatan biaya atau penambahan nasabah bank.
2. Disarankan kepada Kepala Cabang PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Krakatau, agar terus memotivasi karyawan untuk mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan, dalam rangka meningkatkan sumber daya insani, karena sumber daya insani yang berkualitas, dapat mendorong dan mensukseskan kemajuan perusahaan.
3. Disarankan kepada Kepala Cabang PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Krakatau, agar berupaya meminimalisir kesalahan dan masalah-masalah yang dianggap menghambat kinerja karyawan pada perusahaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmajaya. (2008). *Accounting Intermediate*. Edisi Kedelapan, Cetakan Pertama. Penerbit BPFU Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Carles T. H Horgen(2007). *Pengantar Akuntansi*. Jakarta : Erlangga.
- Darsono dan Ashari. (2008). *Pedoman Praktis Memahami Laporan Keuangan*. ANDI Yogyakarta. Yogyakarta.
- Djatmiko, Herman. 2008. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Didit Darmawan (2013) *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*, Surabaya, Pena Semesta
- Dwi Prastowo (2008). *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Kedua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen. YKPN
- Erich A. Helfert (2009). *Teknik Analisa keuangan pertunjukan Praktis untuk mengelolah dan mengukur keuangan petunjuk praktis untuk mengolah dan mengukur keuangan perusahaan*. Jakarta : Erlangga
- Freddy Rangkuti. 2007. *Strategi Promosi yang Kreatif*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Harahap, Sofyan Safri (2007) *Analisis Kritis atas Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo
- Harmono (2009). *Pengantar manajemen keuangan*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Ikatan Akuntan Indonesia (2012). *Standar Akuntansi Keuangan*, Jakarta: IAI.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jhon J. Wild et al (2008). *Pengantar akuntansi*. Jakarta : Raja Grafinda persada.
- Kasmir dan Jakfar (2007). *Study kelayakan bisnis*. Bogor : kencana
- Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Philip & Garry Armstrong, 2007 “*Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*”, Jakarta: Erlangga
- Kumala Crisnaeni (2007). *Pengaruh kinerja keuangan terhadap return saham*.

Lukman Syamsudin (2009). Manajemen keuangan. Jakarta : Raja Grafinda Persada.

Rivai, Veithzal dan Basri (2008) *Performance Appraisal: Sistem Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Bineka Cipta

Widia astuti (2011) *Analisis Laporan Keuangan*. BPF: Yogyakarta

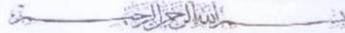
Yusnain. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Internet Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Pada Bank Swasta*". Jurnal Dinamika Akuntansi. Vol.2 No.1



PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Medan, 10-07-2018 H
.....20...M

Kepada Yth,
Ketua/Sekretaris Program Studi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMSU
Di
Medan



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap :

D	U	M	A	S	A	R	I	L	U	B	I	S							
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--

NPM :

1	4	0	5	1	7	0	7	8	0										
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tempat.Tgl. Lahir :

M	E	D	A	N		1	0		0	2		1	9	9	6				
---	---	---	---	---	--	---	---	--	---	---	--	---	---	---	---	--	--	--	--

Program Studi : Akuntansi /
~~Manajemen~~

Alamat Mahasiswa :

J	L	N		L	E	T	D	A		S	U	J	O	R	O				
G	g		R	A	M	B	U	T	A	N		N	O		3	1			

Tempat Penelitian :

M	A	H	D	I	R	I		S	Y	A	P	I	A	H					
---	---	---	---	---	---	---	--	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--

Alamat Penelitian :

J	L	N		K	R	A	K	A	T	A	U								
---	---	---	--	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--

Memohon kepada Bapak untuk pembuatan izin Penelitian sebagai syarat untuk memperoleh data dan identifikasi masalah dari perusahaan tersebut guna pengajuan judul penelitian.

Berikut saya lampirkan syarat-syarat lain:

1. Transkrip nilai sementara
2. Kwitansi SPP tahap berjalan

Demikianlah permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih

Diketahui
Ketua/Sekretaris Program Studi

.....FITRIANI SARAGIH S.E.MKI

Wassalam
Pemohon

.....DUMA SARI LUBIS



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERSETUJUAN JUDUL PENELITIAN

Nomor Agenda: 130/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/9/8/2018

Nama Mahasiswa : Duma sari lubis
NPM : 1405170780
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Manajemen
Tanggal Pengajuan Judul : 9/8/2018
Judul yang disetujui Program Studi : Nomor (1)....., atau;
Alternatif judul lainnya..... (Diisi dan diparaf oleh Program Studi)

Nama Dosen pembimbing : Henny Zurika Lubis, SE, MSi (Diisi dan diparaf oleh Dosen Pembimbing)
Judul akhir disetujui Dosen Pembimbing : Analisis Kualitas Pelayanan Internet Bank Ura dalam Meningkatkan Kinerja Kelangkaan pada PT. Bank Syariah Mandiri (Diisi dan diparaf oleh Dosen Pembimbing)
KCP Krakatau

Medan,

Disahkan oleh:
Ketua Program Studi Akuntansi

(Fitriani Saragih, SE, M.Si.)

Dosen Pembimbing

(HENNY ZURIKA LUBIS, SE, MSi)



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
**FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS**

Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3. Medan, Telp. 061-6624567, Kode Pos 20238

PERMOHONAN JUDUL PENELITIAN

No. Agenda: 130/JDL/SKR/AKT/FEB/UMSU/9/8/2018

Kepada Yth.

Medan, 9/8/2018

Ketua Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di Medan

Dengan hormat.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Duma sari lubis
NPM : 1405170780
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Manajemen

Dalam rangka proses penyusunan skripsi, saya bermohon untuk mengajukan judul penelitian berikut ini:

Identifikasi Masalah : Melihat kinerja perusahaan

Rencana Judul : 1. Analisis pemanfaatan layanan internet banking dalam meningkatkan kinerja perusahaan pada PT. Bank Mandiri Syariah
2. Analisis sistem dan prosedur pemberian kredit Modal kerja guna mendukung pengendalian kredit
3. Pengaruh pengelolaan sumber dana hutang dan modal sendiri terhadap kinerja usaha

Objek/Lokasi Penelitian : PT. Bank Mandiri Syariah

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya
Pemohon

(Duma sari lubis)



MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. Kapt. Mukhtar Basri No. 3 Tel. (061) 6624567 Ext: 304 Medan 220238



PENGESAHAN PROPOSAL

Berdasarkan hasil Seminar proposal Jurusan Akuntansi yang diselenggarakan pada hari Rabu, 19 September 2018 menerangkan bahwa:

Nama : DUMA SARI LBS
N .P.M. : 1405170780
Tempat / Tgl.Lahir : MEDAN, 18 FEBRUARI 1996
Alamat Rumah : JL.LETDA SUJONO GG.RAMBUTAN NO.31

JudulProposal : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INTERNET BANKING DALAM MENINGKATKAN KINERJA KEUANGAN PADA PT.BANK SYARIAH MANDIRI KCP KRAKATAU (STUDI EMPIRIS BANK SYARIAH MANDIRI KCP KRAKATAU MEDAN)

Proposal dinyatakan syah dan memenuhi Syarat untuk menulis Sekripsi dengan pembimbing : *Henny Zurika LBS, SE, M.Si 21/9.2018*

Medan, 19 September 2018

TIM SEMINAR

Ketua

FITRIANI SARAGIH, SE, M.Si

Sekretaris

ZULIA HANUM, SE, M.Si

Pembimbing

HENNY ZURIKA, LBS, SE, M.Si

Pembimbing

DR. MUHYAR SYAH, SE, M.Si

Diketahui / Disetujui
An. Dekan
Wakil Dekan I

ADE GUNAWAN, SE, M.Si



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA U
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : rektor@umsu.ac.id

Unggul, Cerdas & Terpercaya

Untuk menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 3010/II.3-AU/UMSU-05/F/2018
 Lampiran : -
 Perihal : IZIN RISET

Medan, 27 Syawal 1439 H
 11 Juli 2018 M

Kepada :
 Yth. Bapak / Ibu Pimpinan
BANK MANDIRI SYARIAH KCP MEDAN KRAKATAU
 Jln. Krakatau No. 142B-C Medan
 Di.-
 Tempat.

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan hormat, sehubungan mahasiswa kami akan menyelesaikan studi, untuk itu kami memohon kesediaan Bapak / Ibu untuk memberikan kesempatan pada mahasiswa kami melakukan riset di **Perusahaan / Instansi** yang Bapak / Ibu pimpin, guna untuk penyusunan skripsi yang merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1)

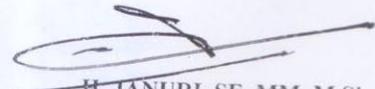
Adapun mahasiswa di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tersebut adalah:

Nama : DUMA SARI LUBIS
 NPM : 1405170780
 Semester : VIII (Delapan)
 Program Studi : Akuntansi

Demikian lah surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang Bapak / Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan 


 H. JANURI, SE, MM, M.Si.

Tembusan :

1. Wakil Rektor II UMSU Medan
2. Mahasiswa
3. Peninggal.

mandiri
syariah

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Pembantu Medan Krakatau
Jl. Krakatau No. 142 B - C
Telp. (061) 6644460
(061) 6644350
Fax. (061) 6644379
www.syariahmandiri.co.id

16 Juli 2018
No. 20/165-3/122

Kepada:
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi UMSU
Jl kapten Muchtar Basri No. 3
Medan

Perihal : **Izin Riset**

Ref: Surat Fakultas Ekonomi Dan Bisnis No. 3056/II.3-AU/UMSU-05/F/2018 tanggal 11 Juli 2018 Perihal Izin Riset.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh Staff senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat serta mendapat taufik dan hidayat dari Allah SWT.

Sesuai perihal tersebut diatas, dengan ini kami sampaikan bahwa nama berikut dibawah ini:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN/UNIVERSITAS
1	DUMA SARI LUBIS	1405170780	EKONOMI AKUNTANSI/ UMSU

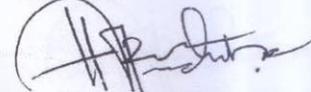
Telah melaksanakan riset pada tanggal 16 Juli 2018 s.d 20 Juli 2018 di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Krakatau. Adapun hasil riset tersebut hanya dipergunakan untuk kepentingan ilmiah semata.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG MEDAN KRAKATAU


Wisnu Kaniswara
Branch Manager


Hairun Mahulae
BOSM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
FAKULTAS EKONOMI

**mandiri
syariah**

20 Juli 2018
No. 20/165-3/122

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Pembantu Medan Krakatau
Jl. Krakatau No. 142 B - C
Telp. (061) 6644460
(061) 6644350
Fax. (061) 6644379
www.syariahmandiri.co.id

Kepada:
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi UMSU
Jl kaptan Muchtar Basri No. 3
Medan

Perihal : **PEMBERITAHUAN SELESAI RISET**

Ref: Surat Fakultas Ekonomi Dan Bisnis No. 3056/II.3-AU/UMSU-05/F/2018 tanggal 11 Juli 2018 Perihal Izin Riset.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak dan seluruh Staff senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat serta mendapat taufik dan hidayat dari Allah SWT.

Sesuai perihal tersebut diatas, dengan ini kami sampaikan bahwa nama berikut dibawah ini:

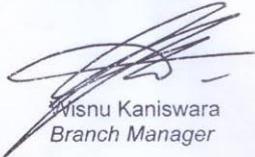
NO	NAMA	NIM	JURUSAN/UNIVERSITAS
1	DUMA SARI LUBIS	1405170780	EKONOMI AKUNTANSI/ UMSU

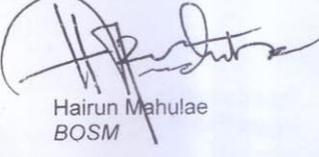
Telah selesai melaksanakan riset pada tanggal 16 Juli 2018 s.d 20 Juli 2018 di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Krakatau. Adapun hasil riset tersebut hanya dipergunakan untuk kepentingan ilmiah semata.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG MEDAN KRAKATAU


Wisnu Kaniswara
Branch Manager


Hairun Mahulae
BOSM



Agul, Cerdas & Terpercaya
 Menjawab surat ini agar disebutkan
 dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301, Fax. (061) 6625474
 Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : rektor@umsu.ac.id

PENETAPAN PROYEK PROPOSAL
MAKALAH / SKRIPSI MAHASISWA
DAN PENGHUJUKAN DOSEN PEMBIMBING

NOMOR 4590/TGS/II.3-AU/UMSU-05/F/2018

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan,
 berdasarkan Surat Persetujuan Ketua Jurusan AKUNTANSI, Tanggal **19 SEPTEMBER 2018**
 Menetapkan Risalah Makalah / Skripsi :

Nama : DUMA SARI LUBIS
 N P M : 1405170780
 Semester : IX (Sembilan)
 Program Studi : Akuntansi
 Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN INTERNET BANKING DALAM
 MENINGKATKAN KINERJA MANAJERIAL PADA BANK SYARIAH
 MANDIRI MEDAN
 Pembimbing : **HENNY ZURIKA LUBIS, SE, M.Si**

Dengan demikian di izinkan menulis Risalah / Makalah / Skripsi dengan ketentuan :

1. Penulisan berpedoman pada buku panduan penulisan Risalah / Makalah / Skripsi dengan ketentuan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara – Medan.
2. **Proyek Proposal / Skripsi** dan tulisan dinyatakan " **BATAL** " bila tidak selesai sebelum Masa Daluarsa tanggal : **27 SEPTEMBER 2019**

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ditetapkan di : MEDAN
 Pada Tanggal : 17 Muharram 1440 H
 27 September 2018 M



Dekan ✓

H. JANURI, SE, MM, M.Si

Tembusan :
 1. Wakil Rektor – II UMSU Medan.
 2. Peninggal.