

**FENOMENA KETERBUKAAN INFORMASI
LAPORAN KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN
KEPUTUSAN NASABAH DALAM BERINVESTASI
PADA PT BPR BKK DEMAK (PERSERODA) CABANG
MIJEN**

**Laporan Magang MB-KM
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Akuntansi**

Program Studi Akuntansi



Disusun Oleh :
Safira Nurul Lita
Nim : 31401900149

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI
SEMARANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

FENOMENA KETERBUKAAN INFORMASI LAPORAN KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN KEPUTUSAN NASABAH DALAM BERINVESTASI PADA PT BPR BKK DEMAK (PERSERODA) CABANG MIJEN

Disusun Oleh :
Safira Nurul Lita
Nim : 31401900149

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian **Business Cases Report Magang MB-KM**
Program studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 16 Agustus 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,



Ahmad Hijri Alfian, SE., M.Si

NIK : 211421032

Dosen Supervisor



Muslikhin, SE

**FENOMENA KETERBUKAAN INFORMASI
LAPORAN KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH, DENGAN
KEPUTUSAN NASABAH DALAM BERINVESTASI
PADA PT BPR BKK DEMAK (PERSERODA)
CABANG MIJEN**

Disusun oleh :

Safira Nurul Lita

Nim : 31401900149

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 31 Agustus 2022

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan



Ahmad Hijri Alfian, SE., M.Si

NIK : 211421032

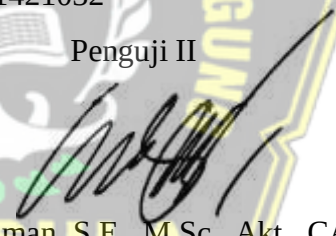
Penguji Lapangan I



Mutoharoh, S.E., M.Sc

NIK : 210403050

Penguji II



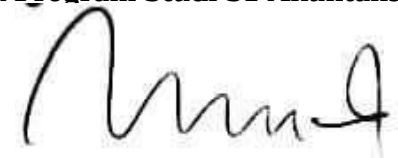
Judi Budiman, S.E., M.Sc., Akt., CA., ACPA., BKP

NIK : 211403015

Laporan MBKM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Semarang, 31 Agustus 2022

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Dr. Dra. Winarsih, M.Si

NIK : 211415029

**FENOMENA KETERBUKAAN INFORMASI
LAPORAN KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH, DENGAN
KEPUTUSAN NASABAH DALAM BERINVESTASI
PADA PT BPR BKK DEMAK (PERSERODA)
CABANG MIJEN**

Disusun oleh :
Safira Nurul Lita
Nim : 31401900149

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat
diajukan dihadapan sidang panitia ujian Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 23 Desember 2022

Dosen Pembimbing Lapangan,



Ahmad Hijri Alfian, SE., M.Si

NIK : 211421032

Dosen Supervisor



Muslikhin, SE

**FENOMENA KETERBUKAAN INFORMASI
LAPORAN KEUANGAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEPERCAYAAN NASABAH, DENGAN
KEPUTUSAN NASABAH DALAM BERINVESTASI
PADA PT BPR BKK DEMAK (PERSERODA)
CABANG MIJEN**

Disusun oleh:

Safira Nurul Lita

Nim: 31401900149

Telah dipertahankan didepan penguji pada tanggal 30 Desember 2022

Penguji Lapangan I

 2023.01.1
9 11:52:46
+07'00'

Dr. Dista Amalia Arifah, SE.,

M.Si., Akt., CA

NIK: 211406020

Penguji Lapangan II



Hendri Setyawan, SE., MPA

NIK: 211406019

Dosen Pembimbing


Ahmad Hijri Alfian, SE., M.Si

NIK: 211421032

Laporan MBKM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi

Semarang, 30 Desember 2022

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Provita Wijayanti, S.E., M.Si., Ak., CA

NIK: 211403012

PERNYATAAN LAPORAN MAGANG

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Safira Nurul Lita

Nim 31401900149

Fakultas / Prodi : Ekonomi / S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan magang MBKM dengan judul “Fenomena Keterbukaan Informasi Laporan Keuangan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Dengan Keputusan Nasabah dalam Berinvestasi pada PT BPR BKK DEMAK (Pereseroda) Cabang Mijen” yakni betul-betul hasil karya tulis diri sendiri. Bukanlah hasil plagiasi ataupun duplikasi pada hasil karya tulis individu lainnya. Opini orang lainnya yang ada pada laporan magang itu dilakukan pengutipan memakai dasar kode etik ilmiahnya. Jika di lain hari terdapat laporan magang ini yakni hasil dari plagiasi pada hasil karya tulis individu lainnya, berarti saya mau menerima sanksi sesuai pada berbagai ketentuan yang ada.

Demak, 16 Agustus 2022



Safira Nurul Lita

ABSTRAK

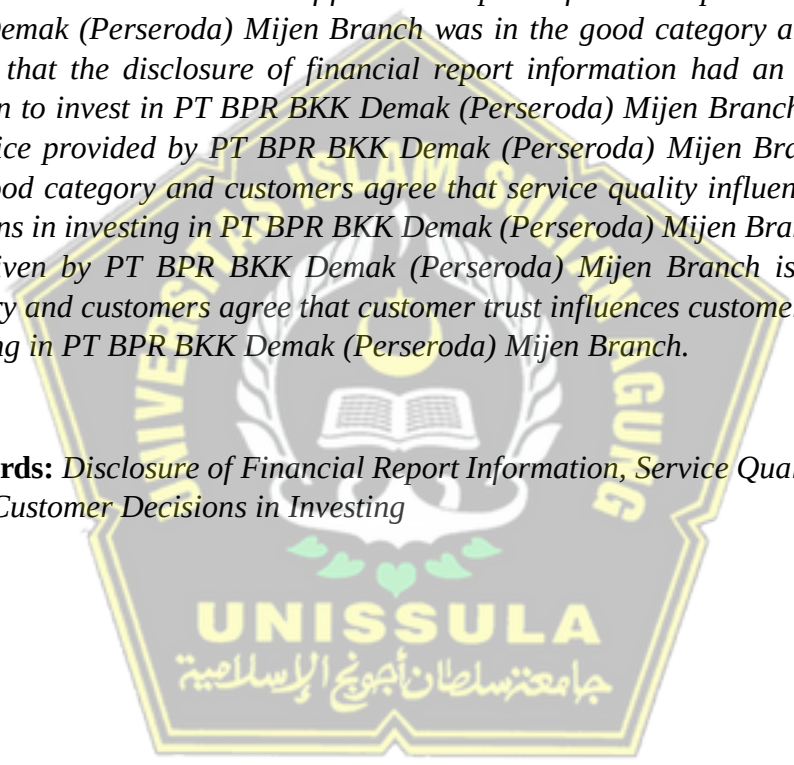
Fenomena Keterbukaan Informasi Laporan Keuangan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Nasabah Dengan Keputusan Nasabah Dalam Berinvestasi Pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen. Tujuan dari dibuatnya pelaporan ini yakni guna melihat pengaruhnya keterbukaan informasi laporan keuangan, kualitas pelayanan, serta kepercayaan nasabah pada keputusan nasabah saat berinvestasi pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen. Metode pengumpulan pendataan yang dipakai yakni pengamatan secara langsung dan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian ini sangat penting untuk mengetahui ketahanan persaingan perbankan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi laporan keuangan yang diberikan PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen dalam kategori bagus dan nasabah setuju bahwa keterbukaan informasi laporan keuangan berpengaruh terhadap keputusan dalam berinvestasi pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen. Kualitas pelayanan yang diberikan PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen dalam kategori sangat bagus dan nasabah setuju bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada keputusan nasabah saat berinvestasi pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen. Kemudian kepercayaan yang diberikan PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen dalam kategori bagus dan nasabah setuju bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh pada keputusannya nasabah saat melakukan investasi di PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen.

Kata kunci : *Keterbukaan Informasi Laporan Keuangan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Keputusan Nasabah Dalam Berinvestasi*

ABSTRACT

The Phenomenon of Financial Report Information Disclosure, Service Quality, and Customer Trust in Customer Decisions to Invest in PT BPR BKK Demak (Perseroda) Mijen Branch. The purpose of preparing this report is to determine the effect of financial statement information disclosure, service quality, and customer trust on customer decisions in investing in PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Mijen Branch. The data collection method used was direct observation and distributing questionnaires. The results of this study are very important to determine the resilience of banking competition. Based on the results of the study, it was shown that the disclosure of financial report information provided by PT BPR BKK Demak (Perseroda) Mijen Branch was in the good category and customers agreed that the disclosure of financial report information had an effect on the decision to invest in PT BPR BKK Demak (Perseroda) Mijen Branch. The quality of service provided by PT BPR BKK Demak (Perseroda) Mijen Branch is in the very good category and customers agree that service quality influences customer decisions in investing in PT BPR BKK Demak (Perseroda) Mijen Branch. Then the trust given by PT BPR BKK Demak (Perseroda) Mijen Branch is in the good category and customers agree that customer trust influences customer decisions in investing in PT BPR BKK Demak (Perseroda) Mijen Branch.

Keywords: Disclosure of Financial Report Information, Service Quality, Customer Trust, Customer Decisions in Investing



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayat-Nya, sehingga saya bisa terselesaikan laporan magang yang judulnya **“Fenomena Keterbukaan Informasi Laporan Keuangan, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Nasabah, Dengan Keputusan Nasabah dalam Berinvestasi pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen”**.

Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat dalam menyusun tugas akhir program magang MBKM program S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Islam Sultan Agung. Tujuannya dari pemuatan laporan magang ini yakni guna melakukan pelaporan seluruh yang berhubungan pada dunia pekerjaan pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

Dalam menyusun laporan ini, ini tidak terlepas pada arahnya serta bimbingannya pada berbagai pihak. Maka penulis menghaturkan terima kasih pada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian laporan magang MBKM ini. Pihak-pihak tersebut diantaranya sebagai berikut :

1. Allah SWT, Allah yang Maha Kuasa yang telah memberi kesehatan, kenikmatan, serta kemudahannya pada kegiatan pembuatan laporan magang MBKM ini.
2. Prof. Dr. H. Gunarto, SH., M.Hum, Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

3. Prof. Heru Sulisty, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
4. Provita Wijayanti, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Ahmad Hijri Alfian, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Supervisory yang sudah memberikan bimbingan saya dengan tulus serta ikhlas demi keberhasilan dalam pembuatan Laporan Magang MBKM.
6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang sudah memberi ilmunya serta motivasinya pada penulis.
7. Abdul Amin, S.E pimpinan PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen yang sudah memberi ijinnya serta kesempatannya pada melaksanakan kegiatan magang.
8. Muslikhin, SE selaku dosen supervisor yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi yang bermanfaat selama dalam proses magang.
9. Seluruh Pegawai dan Karyawan PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen yang telah memberikan arahan dalam penyusunan laporan magang.
10. Kedua Orang Tua, kakak, serta Saudara saya yang menjadi penyemangat dan yang sudah mendukung sepenuh hati baik materil maupun doa yang tak pernah putus dipanjatkan kepada penulis.

11. Muhammad Hasan Taufiq selaku calon saya yang memberikan semangat dan motivasi saya dalam hal menuntut ilmu sedari dini sampai dalam penyusunan laporan magang.
12. Teman-teman yang sering disebut What Ucul selaku sahabat-sahabat penulis yang sudah mendoakan, memberikan semangatnya, motivasinya, serta bantuannya dalam penyusunan laporan magang.
13. Teman saya Cantika Bhakti Pertiwi yang telah mendoakan, memberi semangat, motivasi, dan bantuan dalam penyusunan laporan magang.
14. Teman-teman sekelas E4 yang sudah memberi dukungannya, serta bantuan pada saat menyusun laporan magang ini.
15. Seluruh Teman-teman yang lainnya yang tak bisa dituliskan namaanya satu persatu yang sudah memberi semangat, dan dukungan pada saat menyusun laporan magang ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan limpahan nikmat serta memberikan balasan kebaikan mereka yang sudah memberikan bantuan pada saat menyusun pelaporan magang MBKM dengan sebaik-baiknya. Penulis sadar betul jika dalam penyusunan pelaporan magang MBKM ini ada banyak kekurangannya serta jauh dari kata sempurna, pada segi materinya ataupun penulisannya.

Maka penulis berharap kritiknya maupun sarannya yang bisa membangun dalam menyempurnakan laporan magang MBKM ini dimasa depan. Semoga laporan magang MBKM ini bisa bermanfaat untuk kita semua.

Waalaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 16 Agustus 2022



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN LAPORAN MAGANG	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang	1
1.2 Sistematika Laporan	10
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	14
2.1 Profil Organisasi.....	14
2.1.1 Gambaran Umum Organisasi	14
2.1.2 Visi dan Misi dari PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen	15
2.1.3 Tata Kelola Perusahaan.....	15
2.1.4 Ketentuan atau Peraturan dalam Perusahaan	16
2.1.5 Produk atau Jasa Investasi.....	17
2.1.6 Produk atau Jasa lainnya	18
2.1.7 Struktur Organisasi PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen....	20
2.2 Aktivitas Magang	24
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	27
3.1. Keterbukaan Informasi Laporan Keuangan.....	27
3.2. Kualitas Pelayanan	27
3.3. Kepercayaan Nasabah.....	28
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....	29

4.1 Teori Stakeholder	29
4.2 Teori Bagi Hasil Dalam Syariah	29
4.3 Sistem Informasi Akuntansi.....	31
4.4 Teori Kegunaan-Keputusan (<i>Decision-Usefulness Theory</i>)	32
4.5 Sistem Pengendalian Intern	33
4.6 Investasi	33
4.7 Keterbukaan Informasi	34
4.8 Kualitas Pelayanan	35
4.9 Kepercayaan.....	36
4.10 Investasi Deposito	36
BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	38
5.1 Jenis Penelitian.....	38
5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
5.2.1 Lokasi Penelitian.....	38
5.2.2 Waktu Penelitian.....	38
5.3 Subjek Penelitian.....	38
5.4 Sumber Data.....	39
5.5 Populasi dan Sampel.....	39
5.5.1 Populasi	39
5.5.2 Sampel.....	39
5.6 Metode Pengumpulan Data.....	41
5.7 Metode Analisis Data	41
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
6.1 Analisis Permasalahan.....	44
6.2 Pembahasan.....	47
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	63
7.1 Kesimpulan	63
7.2 Rekomendasi.....	64
BAB VIII REFLEKSI DIRI	66
8.1 Hal Positif dari Perkuliahan terhadap Pekerjaan Selama Magang.....	66
8.2 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Soft-Skill Mahasiswa.....	68
8.3 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif	

Mahasiswa	68
8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang	69
8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT BPR BKK DEMAK	21
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian Nasabah	75
Lampiran 2 : Identitas Peserta Magang MBKM.....	78
Lampiran 3 : Catatan Harian (Log Book) Peserta Magang Perusahaan	80
Lampiran 4 : Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Pembimbing Lapangan.....	97
Lampiran 5: Proses Pembimbingan Laporan Magang Dosen Supervisor.....	99



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang

Laju pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat memaksa masyarakat untuk berpikir ke depan bagaimana mengikuti perkembangan ekonomi yang sedang berlangsung dengan berbagai cara yang dapat diterapkan, salah satunya melalui investasi. Mencerminkan visinya, lembaga keuangan akan berupaya membantu mengembangkan perekonomian masyarakat jadi makin bagus. Diantara strateginya yakni dengan memperluas investasi di masyarakat. Dalam hal investasi PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen memberikan produk berupa deposito.

Deposito bisa jadi pilihan yang sesuai guna melakukan penyimpanan lebih pendanaannya yang dipunyai pada tingkat suku bunganya yang sesuai. Disesuaikan pada rilisnya Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), tingkat suku bunganya yang dilakukan penjaminan pada Lembaga Negara tadi pada Bank Umum senilai 3,5% serta Bank Perkreditan Rakyat (BPR) senilai 6,0%. Bisa diperhatikan disini deposito pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dapat jadi alternatif yang efektif. Didasarkan pada informasinya pada Penghimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), rata-rata suku bunga yang ditawarkannya BPR pada semua perbankan di Indonesia yakni 6% per tahun. Selain itu simpanan depositonya di BPR dapat jadi pilihannya yang efektif dalam melakukan investasi. (Cahyadi, 2021).

Permasalahan yang dialami oleh perbankan yaitu bagaimana cara perbankan menarik minat nasabah untuk berinvestasi di bank tersebut. Sedangkan dalam kenyataannya tidak hanya BPR saja yang memiliki produk investasi, melainkan masih banyak lembaga keuangan lainnya pun yang mengembangkan produk investasi yang sama pula. Dengan banyaknya perbankan yang berdiri dan memiliki produk yang sama, masyarakat diberikan pilihan yang sangat beragam pada berbagai produk dari perbankan. Untuk nasabah pelayanan yang bagus merupakan sesuai yang terpenting. Kualitas layanan jadi kompeten yang utama dikarenakan berbagai produk utama perbankan yakni suatu tawaran yang tak memiliki pembeda serta layanan di perbankan amat mudah untuk dianut (Febriana, 2016). Maka kompetensi amatlah berpengaruh pada keunggulan perbankandalam memberi layanan yang maksimal dan berkualitas, memiliki keterbukaan informasi laporan keuangan, dan memiliki citra yang baik agar dipercaya nasabah dibandingkan dengan pesaingnya.

Suatu entitas harus memberikan informasi terkait laporan keuangannya yang bisa dipakai oleh berbagai pemegang saham dalam mengambil keputusannya. Pelaporan finansial yang dilakukan penerbitan oleh suatu badan usaha diharapkan informasi yang diberikan jelas terkait aktivitas ekonomi selama periode akuntansi. Namun, pelaksanaan keterbukaan informasi perbankan tersebut harus dilakukan dengan hati-hati, karena industri perbankan dituntut untuk menerapkan manajemen risiko dalam kegiatan usahanya. Bank memiliki kewajiban untuk mengelola informasi agar tidak mengganggu operasional perbankan yang berkaitan dengan manajemen risiko.

Selain itu, adanya tumpang tindih antara UU Keterbukaan Informasi Publik No 14 Tahun 2008 pada UU Perbankan No 10 Tahun 1998 menimbulkan permasalahan yang dapat mengganggu operasional perbankan. Menurut Das Sollen, produknya hukum berkaitan pada terbukanya beragam informasinya public pada bank bisa memberikan jaminan kelangsungan kegiatan bank serta pengaksesan berbagai informasinya publik sesuai ketentuan dari konstitusinya. Akan tetapi, menurut Das Sein, masih ada beberapa masalah, diantaranya yaitu keterbatasan informasinya publik, jalannya permintaan informasi publik pada bank, jalannya pengukuran informasi berdasarkan manajemen risiko dan dalam menyusun matriks informasi yang boleh atau tak boleh dilakukan untuk umum (Irianto & Ispriyarso, 2016).

Belakangan ini makin memberikan kritik, hingga saat suatu bank yang nyatanya layanan yang diberikannya tak sama dengan harapan masyarakat berarti bisa mengakibatkan ruginya perbankan tersebut serta bisa mengakibatkan hilangnya sikap percaya pada nasabahnya. PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen yakni satu diantara lembaga yang bisa menumbuhkan sikap percaya masyarakatnya agar nasabah tertarik untuk berinvestasi.

Namun Ironisnya seringkali tetap masih ada ketimpangan antar kemampuan perbankan dengan harapannya nasabah. Tak jarang nasabah mengeluh dalam layanan yang perbankan berikan, diantara contoh yang diberikan yakni pada sisten antri, nasabah sering mengeluhkan jika layanannya tak cukup cepat, padahal perankan sendiri telah berusaha memberi layanan yang secepat mungkin. Hal ini tentu bisa memungkinkan pada berbagai hal lainnya pada layanan perbankan yang tak sama dengan yang nasabah harapkan, hingga perlu dipahami oleh perbankan, berbagai hal apakah yang nasabahnya keluhkan pada layanan yang perbankan berikan (Febriana, 2016).

Setiap orang yang menyimpan dananya di lembaga keuangan pasti mengharapkan keuntungan dan tidak mau kehilangan uangnya. Oleh sebab itu, nasabah akan berusaha memilih lembaga keuangan yang dapat dipercaya untuk menyimpan uangnya. Lembaga keuangan juga harus menciptakan kepercayaan publik untuk meningkatkan jumlah nasabah agar menyimpan uangnya. Keberadaan suatu lembaga keuangan sangat dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat. Sedangkan kepercayaan tersebut merupakan kesediaan mengandalkan orang lain untuk mempercayai. Orang akan mengambil suatu keputusan dengan berdasarkan pada pilihan orang lain yang dipercayainya. Untuk itu lembaga keuangan harus memberikan kepercayaan kepada masyarakat secara maksimal dengan memberikan citra yang baik di masyarakat.

Pada dunia perbankan pasti ada persaingan ketat, di dalam sebuah perusahaan perbankan membutuhkan yang namanya sebuah keterbukaan informasi laporan keuangan, kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah dalam berinvestasi dalam perusahaan, dan memberikan sebuah pelayanan yang terbaik terhadap nasabah baik secara kualitas maupun kuantitas, dari hal tersebut nanti akan diukur sejauh mana keterbukaan informasi laporan keuangan, kualitas layanan, kepercayaan nasabah pada keputusan nasabahnya dalam berinvestasi di PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen. Dengan semakin berkembangnya industri perbankan di dunia, setiap bank akan berusaha untuk

meningkatkan kualitas bank, baik dari keterbukaan informasi laporan keuangan, pelayanan, dan kepercayaan untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya. Munculnya lembaga keuangan sejenis mengakibatkan persaingan yang ketat yang memaksa perusahaan agar tetap mempertahankan pangsa pasarnya dengan mempertahankan pelanggannya.

Tata kelola perusahaan telah menarik perhatian karena banyak ahli menganggap tata kelola perusahaan yang buruk sebagai salah satu penyebab utama kerentanan ekonomi di balik ekonomi yang buruk pada negara-negara Asia. Kena dampak krisis ekonomi di tahun 1997 dan 1998. Munculnya krisis pada Indonesia dikarenakan pengelolaannya badan usaha yang kurang baik, yang menciptakan peluang besar bagi munculnya praktik kolusi dan korupsi. Tata kelola perusahaan yakni satu diantara konsep yang memiliki tujuan guna meningkatkan kerja perusahaan. Peningkatan kinerja perusahaan dapat dicapai yakni dengan melakukan pemantauan kerja manajemennya serta memastikan stabilnya manajemen pada pemangku kepentingannya yang disesuaikan pada aturan yang ada. Tata kelola perusahaan memiliki tujuan utama yaitu untuk memastikan transparansi dalam pengelolaan perusahaan untuk pengguna laporan keuangan (Saragih *et al.*, 2021).

Sektor perbankan serta jasa finansial terjadi kemajuan perkembangan yang cukup besar dalam beberapa tahun terakhir berkat kemajuan teknologi. Adanya kemajuan teknologi telah memunculkan fenomena baru yang mengarah pada lingkungan persaingan yang semakin panas, termasuk persaingan di bidang perbankan. Kepercayaan adalah kesediaan pelanggan dalam memberikan kepercayaan ataupun mempercayakan brand pada keadaan yang berisiko dikarenakan harapannya jika

brand tersebut bisa membawa hal yang baik. Kepercayaan pelanggan terhadap brand di atas berkaitan dengan kesediaan konsumen untuk mengambil resiko dengan harapan akan menerima nilai yang memenuhi atau melebihi harapannya. Kepercayaan memiliki efek pada loyalitas pelanggan. Kepercayaan menyertakan tersedianya individu guna berperilaku pada cara khusus dikarenakan keyakinan bahwa pasangan mereka bisa memberi yang mereka inginkan, serta harapan tak jarang datang dari berbagai katanya, janjinya dan penjelasan individu lainnya bisa dipercaya. Sikap percaya konsumen terhadap bisnis berarti mereka memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap bisnis, yang akan mendorong pelanggan untuk menjaga hubungan dengan bisnis dan mempertahankan ikatan emosional yang besar. Oleh karena itu, keputusannya dalam memakai produknya badan usaha lebih memiliki keterbukaan serta kepuasan pelanggan terasa. Jasa pada intinya yakni suatu aktivitas ataupun kemanfaatan yang diberikan pada satu individu pada individu lainnya serta dasarnya tak terwujud dan tak memerlukan kepemilikannya, kegiatan produksipun tak bisa bila dilakukan pengkaitan pada produknya. Kepuasan nasabah juga didasarkan pada kualitas pelayanannya yang berbank berikan, pelayanan pada bank dianggap bernilai tinggi dimata nasabah apabila dapat memberikan kualitas, manfaat dan pengorbanan yang minimal (Saragih *et al.*, 2021).

PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Kab Demak didirikan pada tujuannya guna mendukung serta memberikan dorongan pada tumbuhnya serta pengembangan ekonomi daerahnya pada seluruh bidang, juga melakukan peningkatan taraf hidupnya masyarakat menjadi sumber pendaparannya daerah. Saat memberi layanan yang baik dalam pemenuhan kebutuhannya nasabah maka bisa memuaskannya merupakan salah satu

cara dalam memasarkan produk perusahaan agar dapat bersaing dengan perusahaan lainnya. Dalam penelitian yang dilakukan (Parasuraman, 2001) menegaskan bahwa kualitas layanan yang bagus berarti pelanggan bisa terpuaskan terhadap layanan perusahaan. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang dilakukan dengan tanggap, tepat waktu, ramah dan cepat. Pelanggan akan merasa senang dan puas apabila dilayani dengan baik (Purwa & Ardani, 2017).

Faktor yang dominan dalam keberhasilan suatu organisasi yaitu salah satunya dengan konsep kualitas pelayanan. Dengan konsumen percaya terhadap kualitas layanan yang diberi serta telah disesuaikan pada harapannya berarti mereka tentu merasa puas, percaya diri, dan memiliki komitmen untuk menjadi pelanggan setia. Dengan demikian maka akan terjadi berhubungan yang bagus pada waktu yang lama antar pelanggan juga produsen (Putro *et al.*, 2014).

Kepercayaan memiliki efek pada loyalitas konsumen. Kepercayaan melibatkan individu yang ada guna bersikap pada cara khusus yang dapat menyakinkan jika apapun yang diyakinkannya dapat memberikan harapannya yang sesuai dengan sebuah kata-kata, janji, maupun pernyataan yang dapat dipercaya oleh orang lain. Kepercayaan pelanggan terhadap bisnis berarti mereka memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap bisnis, yang akan mendorong pelanggan untuk menjaga hubungan dengan bisnis dan mempertahankan ikatan emosional yang kuat. Oleh karena itu, seseorang yang memutuskan untuk menggunakan produk perusahaan akan merasa lebih terbuka dan merasa puas (Mawey & Tumbel, 2018).

Dengan semakin pesatnya dunia perbankan, setiap perbankan mengusahakan melakukan penarikan nasabah semaksimal mungkin pada peningkatan kualitas layanan, hadiah, suku bunga, bahkan penggunaan teknologi yang semakin berkembang. Dengan munculnya lembaga keuangan yang sejenis menjadikan tingkat persaingan yang lebih ketat dan mengharuskan perusahaan agar tetap berusaha mempertahankan pangsa pasarnya yaitu dengan mengutamakan loyalitas pelanggan yang sudah dilakukannya. Selain itu retensi pelanggan sangat penting dan menjadi keunggulan kompetitif perusahaan (Tumbel, 2016).

Selama ini PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen terus mengupayakan memberi layanan terbaiknya pada nasabah dengan melakukan pembukaan cabang kantornya di berbagai kecamatan pada kota Demak sebagai cara supaya bisa lebih dekat dengan masyarakatnya terkhusus masyarakat desa yang mengaami kekurangan perhatian dari perbankan konvensional lain. Dengan mengemban visi serta misi kebangkitan ekonominya masyarakat desa, PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen berupaya memberi serta melakukan penetapan standar pada layanan yang sesuai di seluruh kantor cabangnya antara lain: PT BPR BKK operasional kantor pusat di Demak, Kantor Cabang Karang Tengah, Kantor Cabang Karangawen, Kantor Cabang Wedung, Kantor Cabang Wonosalam, Kantor Cabang Mijen, Kantor Cabang Sayung, Kantor Cabang Gajah, Kantor Cabang Mranggen.

Beberapa penelitian menyatakan bahwa di sektor perbankan memegang peran yang sangat penting guna mendukung pengembangan perekonomian serta kesejahteraannya suatu negara. Dewasa ini, sebagian besar industri, terutama di negara

berkembang, sangat bergantung pada pembiayaan perbankan. Pihak yang memiliki lebih pendanaan (modal) bisa menanamkan modalnya di lembaga keuangan, yang kemudian bisa diarahkan pada bidang usaha yang membutuhkan pendanaan. Kemampuan bank untuk menambah modal sangat bergantung pada kemampuan bank dalam menghimpun modal pihak ketiga pada masyarakatnya. Keadaan inilah yang menimbulkan kompetisi antar lembaga perbankannya (Saragih *et al.*, 2021).

Keputusan investasi merupakan salah satu keputusan untuk mengalokasikan dana atau modal yang dimiliki pada investasinya diaman yang bisa menghasilkan keuntungan pada zaman depan. Didalam PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen produk investasinya hanya ada satu yaitu deposito.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, penelitian ini mempunyai tujuan guna mengetahui faktor yang mempengaruhi keterbukaan informasi laporan keuangan, kualitas nasabah pelayanan, kepercayaan nasabah, terhadap keputusan nasabah dalam berinvestasi pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen. Hasil penelitian ini sangat penting untuk mengetahui ketahanan persaingan perbankan.

Tujuan Penyusunan Laporan Magang

1. Untuk mengetahui tentang pengaruh keterbukaan informasi laporan keuangan terhadap keputusan nasabah dalam berinvestasi pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam berinvestasi pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen
3. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan nasabah dalam berinvestasi pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen
4. Menambah pengalaman dan wawasan didunia perbankan pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen
5. Melatih mahasiswa di dalam perusahaan mengenai dunia perbankan yang tidak tercakup di dalam perkuliahan.
6. Membentuk pengalaman kerja yang sesungguhnya dan menghasilkan tenaga kerja yang memiliki keahlian profesional yaitu tenaga kerja yang memiliki tingkat pengetahuan yang tinggi, ketrampilan, etos kerja tinggi, produktif, serta kompetitif sesuai dengan tuntunan dalam lapangan kerja.
7. Meningkatkan efisiensi proses pendidikan dan pelatihan tenaga kerja yang berkualitas.

1.2 Sistematika Laporan

Laporan ini dibuat dengan memuat beberapa bab dan sub bab, diantaranya yaitu:

1. BAB I PENDAHULUAN

Mejelaskan secara umum kegiatan magang, permasalahan, tujuan dari magang, dan menjelaskan sistematika laporan yang ditulis dalam laporan magang, diantaranya:

a. Latar belakang dan Tujuan Magang

Menguraikan latar belakang dari perusahaan, serta tujuan dari penulisan magang.

b. Sistematika Laporan

Menguraikan sub dan sub bab yang terdapat dalam laporan magang.

2. BAB II PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG

Menguraikan profil PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen, serta menjelaskan aktivitas selama magang didalam perusahaan, diantaranya:

a. Profil Organisasi

Apabila mendapatkan izin dari perusahaan maka akan dimasukkan di dalam sub bab alam profil perusahaan tempat magang, dengan menguraikan profil perusahaan.

1) Gambaran Umum Perusahaan

Menggambarkan secara jelas mengenai profil atau gambaran umum di dalam PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

2) Visi dan Misi Perusahaan

Menjelaskan Visi dan Misi didalam PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

3) Tata Kelola Perusahaan

Menguraikan secara jelas mengenai ketentuan hubungan antara Komisaris Utama, Direksi, serta seluruh oihak yang memiliki

kepentingan secara langsung atau tidak langsung terhadap kegiatan usaha perusahaan.

- 4) Ketentuan atau Peraturan dalam PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen

Menjelaskan lebih mendalam mengenai sikap dan perilaku pegawai karyawan yang ada di dalam perusahaan, serta aturan yang dipakai dalam PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

- 5) Produk dan Jasa

Menegetahui Produk dan Jasa apa saja yang ada di dalam PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

- 6) Struktur Organisasi PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

Menguraikan struktur organisasi yang ada di dalam PT BPR BKK DEMKA (Perseroda) Cabang Mijen, serta wewenang dari masing-masing pegawai di dalam PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

- b. Aktivitas Magang

Menguraikan seluruh aktivitas atau tugas yang dilakukan selama magang di dalam PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

3. BAB III IDENTIFIKASI MASALAH

Mencari masalah yang muncul dalam perusahaan, dan bagaimana menyelesaikan permasalahan yang ada di dalam perusahaan.

4. BAB IV KAJIAN PUSTAKA

Menguraikan teori yang digunakan untuk membahas masalah yang dipilih.

5. BAB V METODA PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Menguraikan kembali permasalahan tentang topik yang dibahas, dan pengumpulan data.



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil Organisasi

2.1.1 Gambaran Umum Organisasi

Tujuan didirikannya PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) KAB DEMAK yaitu untuk mendukung dan mendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah dalam semua bidang, serta meningkatkan taraf hidup masyarakat yang berfungsi sebagai sumber pendapatan daerah. BPR ini beroperasi dalam bidang keuangan dan memiliki tugas dalam usahanya yaitu sebagai lembaga kredit mikro yang dijalankan sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) KAB DEMAK memiliki beberapa tugas, yaitu:

1. Sebagai ekonomi populer.
2. Membantu menyediakan modal usaha bagi usaha mikro, kecil, dan menengah.
3. Memberikan pelayanan permodalan secara sederhana dan murah serta mengarah pada berkembangnya peluang usaha.
4. Menjadi sumber pendapatan bagi daerah.

PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) KAB DEMAK juga memiliki usaha, diantaranya yaitu

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, tabungan dan bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
2. Memberikan kredit dan membina nasabah.

3. Menempatkan dana dalam bentuk, deposito berjangka, sertifikat deposito, rekening giro
4. Melakukan kegiatan lain sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.1.2 Visi dan Misi dari PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen

Visi :

Menjadi BPR yang memiliki reputasi kualitas pelayanan baik, sehat, aman, dipercaya dan cepat dalam melayani seluruh lapisan masyarakat.

Misi :

1. Memberikan layanan prima berbasis teknologi informasi kepada mitra bisnis dan masyarakat.
2. Membangun kerjasama dengan semua instansi dan masyarakat dengan pola kemitraan sejajar.
3. Membangun citra sebagai BPR yang berkembang dengan sehat, ramah, dan dipercaya sebagai mitra bisnis.

2.1.3 Tata Kelola Perusahaan

Tata kelola perusahaan merupakan seperangkat peraturan yang berkaitan dengan hubungan antara ketua-komisaris, direksi dan semua pihak yang berkepentingan baik secara langsung ataupun tidak dalam kegiatan komersialbank. Dalam menerapkan tata kelola perusahaan, bank harus menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, independensi dan kewajaran.

Tata kelola perusahaan memiliki tujuan untuk menciptakan suatu struktur yang dapat membantu bank untuk:

1. Penetapan tujuan bank
2. Pengoperasionalan sehari-hari bank
3. Pengawasan kepentingan stakeholder
4. Memastikan bahwa bank telah beroperasi secara aman dan sehat
5. Mematuhi hukum dan regulasi yang berlaku

2.1.4 Ketentuan atau Peraturan dalam Perusahaan

Sikap dan perilaku yang diwajibkan bagi seluruh pegawai adalah:

1. Mendukung, membela, dan mengamalkan Ideologi Negara yang berdasar pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945
2. Memprioritaskan kepentingan perusahaan dari pada kepentingan pribadi
3. Menjaga rahasia perusahaan dan rahasia jabatan
4. Mengangkat dan mentaati sumpah janji Pegawai dan sumpah janji jabatan berdasarkan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku
5. Melaksanakan tugas perusahaan dengan sebaik-baiknya dan dengan penuh pengabdian, kesadaran dan tanggung jawab
6. Bekerja dengan jujur, tertib, cermat, dan bersemangat untuk kemajuan perusahaan
7. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat pengguna jasa bank atau nasabah

8. Mentaati segala peraturan perundang-undangan dan peraturan perusahaan yang berlaku
9. Hormat atas putusan organ Perusahaan : RUPS, Dewan Komisaris, dan Direksi sesuai dengan fungsinya
10. Berkomitmen atas Integritas secara amanah
11. Menempatkan integritas dan kejujuran sebagai nilai tertinggi
12. Objektif, profesional dan independen dalam mempertimbangkan segala hal demi kepentingan Perusahaan dengan mempertimbangkan kepentingan *stakeholders*
13. Menjaga tingkah laku untuk memberikan *image* yang baik baik untuk diri sendiri maupun perusahaan

2.1.5 Produk atau Jasa Investasi

Investasi di PT BPR BKK DEMAK (Persero) Cabang Mijen hanya ada satu, yaitu produk atau jasa Deposito. Produk atau jasa deposito yang diberikan yaitu deposito berjangka dengan keuntungan dan suku bunga yang sangat menarik. Keunggulan deposito :

1. Menguntungkan

Uang yang didepositkan lebih cepat berkembang karena memiliki suku bunga yang menarik dan kompetitif. Dengan ketentuan 1 bulan riba 4%, 3 bulan riba 5%, 6 bulan riba 5,5%, dan 12 bulan riba 6%.

2. Fleksibel

Dapat memilih jangka waktu deposito yang dapat disesuaikan sesuai dengan kebutuhan masing-masing, yaitu 1, 3, 6, dan 12 bulan. Deposito tersebut dapat diperpanjang secara otomatis dan memiliki bunga yang dapat diinvestasikan atau di transfer ke rekening tabungan. Selain itu juga dapat membuka atas nama dua orang pribadi dan akan mendapatkan fasilitas kredit agunan deposito sebagai jaminan.

3. Aman

Dalam praktiknya BPR BKK Demak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu dengan ikut serta dalam Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sehingga uang yang disimpan aman dan telah dijamin oleh pemerintah.

2.1.6 Produk atau Jasa lainnya

Produk atau jasa didalam PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen, diantaranya, sebagai berikut:

1. Simpanan atau Tabungan, meliputi:

1) SIMPEL

PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) KAB DEMAK mempersembahkan Tabungan khusus bagi Pelajar atau Siswa Sekolah dari tingkat PAUD s/d SMA dengan nama Simpanan Pelajar (SimPel).

SimPel (Simpanan Pelajar) merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan

persyaratan mudah dan sederhana dilengkapi dengan fitur yang menarik guna mendorong budaya menabung sejak dini.

2) TAMADES

TAMADES adalah Tabungan yang diperuntukan bagi penabung perorangan, Badan maupun Yayasan, dapat diambil sewaktu waktu yang bertujuan tumbuhnya budaya menabung di masyarakat sehingga kesejahteraan hidupnya dapat meningkat.

3) TABUNGANKU

TabunganKu adalah Tabungan yang diperuntukan bagi penabung perorangan, bebas biaya administrasi bulanan yang bertujuan agar masyarakat dapat menempatkan dana yang dimiliki yang pada akhirnya bertujuan untuk peningkatan kesejahteraan masyarakat.

2. Kredit

Kredit diantaranya, sebagai berikut:

1) Kredit Pegawai

Kredit Pegawai adalah kredit yang diperuntukkan untuk Karyawan maupun Pegawai Negeri yang dapat dibuktikan dengan SK jika debitur adalah Pegawai Negeri Sipil atau surat keterangan kerja atau slip gaji untuk debitur karyawan.

2) Kredit Mikro BPR

Kredit Mikro BKK adalah program kredit dengan bunga sangat murah yang khusus diperuntukkan untuk menjawab kebutuhan bagi para pelaku usaha mikro kecil dan menengah di Jawa Tengah yang berpenghasilan

bulanan sehubungan dengan kebutuhan modal usaha dan konsumsi lainnya dengan tujuan agar debitur dapat berkembang menuju kesejahteraan hidup keluarga

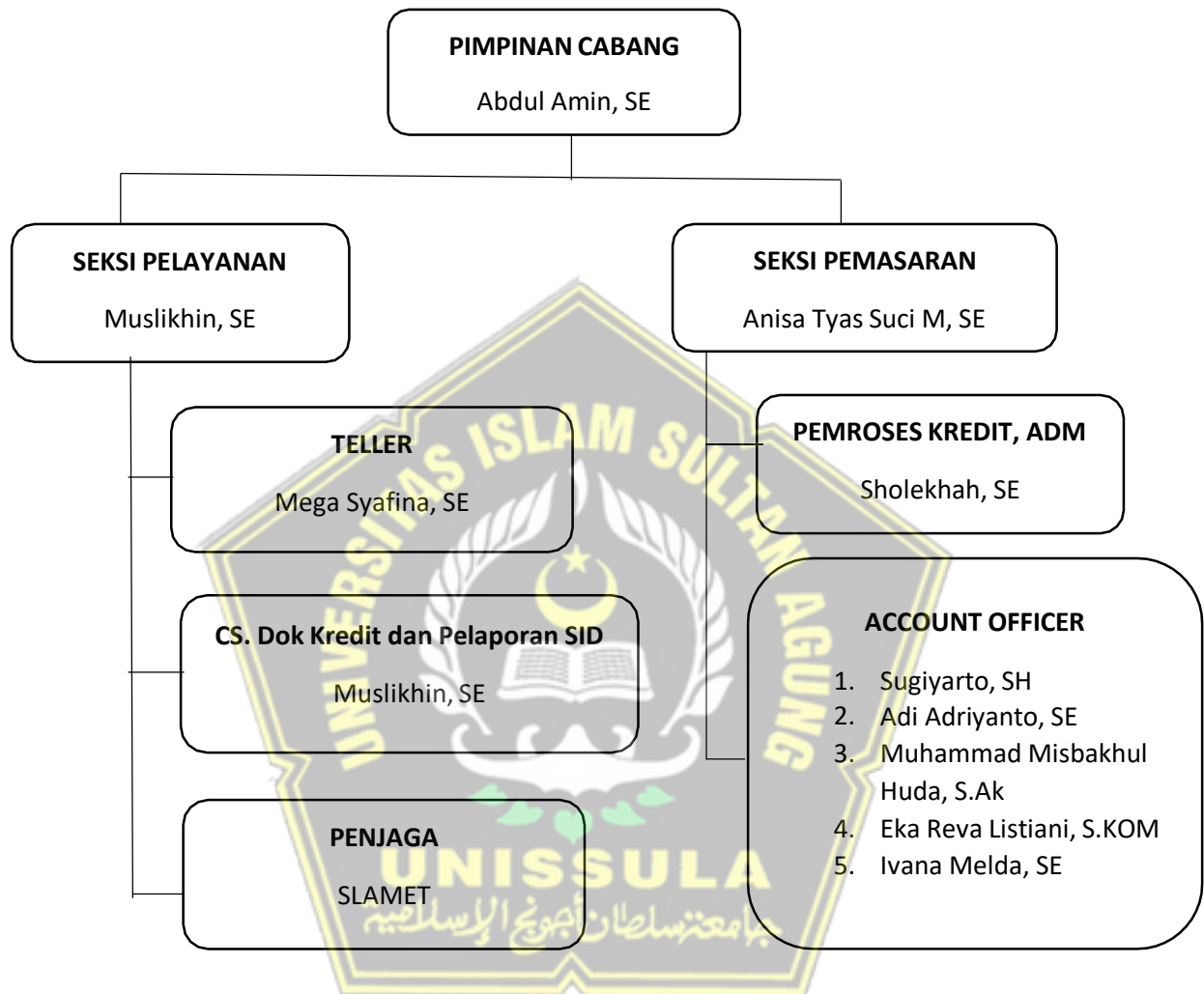
2.1.7 Struktur Organisasi PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen

Struktur organisasi merupakan pencerminan terkait tugas, wewenang dan tanggung jawab didalam perusahaan secara vertikal maupun horizontal. Struktur organisasi dan tata kerja PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen ditetapkan Direksi dengan persetujuan Dewan Pengawas.

Struktur organisasi yang digunakan oleh PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen adalah berbentuk lini dan staf. Bentuk organisasi ini biasanya digunakan oleh organisasi besar yang daerah kerjanya luas dan memiliki bidang-bidang tugas yang beraneka ragam. Dalam organisasi yang berbentuk staf formal, hanya pimpinan yang memiliki hak memberikan perintah. Sedangkan staf hanya sebagai pembantu pimpinan terkait dengan perencanaan, memberikan nasihat dan lain sebagainya.

Berikut ini struktur organisasi pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda)

Cabang Mijen:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang

Mijen

Tugas dan Wewenang masing-masing bagian menurut Struktur Organisasi pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen adalah sebagai berikut:

Pimpinan Cabang:

- 1) Menyalurkan pembiayaan berupa kredit dan menghimpun dana dengan cara yang sehat dan sesuai taerget dengan tujuan untuk mencapai pertumbuhan
- 2) Melakukan pengelolaan terhadap aktiva tetap dan inventaris
- 3) Melaksanakan tugas yang diberikan direksi
- 4) Menetapkan, menyetujui, dan meberikan perintah kepada karyawannya untuk melakukan penarikan, penyetoran dan pembukuan
- 5) Menetapkan cara-cara penagihan kembali atas kredit yang menunggak secara efektif dan efisien
- 6) Memberikan pelayanan berdasarkan standar pelayanan CERMAT (Cepat, Ramah, Aman, dan Tepat).

Seksi Pelayanan :

- 1) Mengatur petugas yang berada pada bagian pelayanan agar memberikan pelayanan yang optimal
- 2) Memeriksa semua jurnal transaksi sebelum dilakukan posting
- 3) Menerbitkan laporan keuangan bulanan maupun laporan yang lainnya yang diperlukan oleh bank
- 4) Memelihara piranti keras dan lunak agar selalu dalam keadaan siap digunakan

- 5) Mengoreksi apabila ada kesalahan dalam pencatatan transaksi yang telah dilakukan

Seksi Pemasaran (Kasi Pemasaran) :

- 1) Mengarahkan serta membina personil-personil yang ada dalam satuan kerja seksi pemasaran
- 2) Memasarkan produk baik penyaluran maupun penghimpunan dana sesuai dengan target yang telah ditetapkan
- 3) Menyelenggarakan dan melaksanakan dokumentasi administrasi dana
- 4) Menyelenggarakan, mengelola, dan melaksanakan monitoring kredit paska realiasi
- 5) Bertanggung jawab atas pelaksanaannya Sistem Pelaksanaan Debitur.

Teller :

- 1) Menerima dan membayarkan uang kepada nasabah
- 2) Mencocokkan jumlah yang ada dicatatan dalam daftar mutasi dana yang ada
- 3) Membuat jurnal bagian kas.

Pemrosesan Kredit, Administrasi Kredit :

- 1) Memasarkan produk baik penyaluran maupun penghimpunan dana sesuai dengan target yang ditetapkan
- 2) Melaksanakan pemrosesan kredit baik dalam pemenuhan persyaratan administrasi dan pemenuhan persyaratan yang lainnya seperti kelayakan usaha dan lain sebagainya

- 3) Mengusulkan aplikasi kredit kepada atasan, baik yang ditolak maupun yang direkomendasikan untuk disetujui, dan
- 4) Tanggung jawab atas segala pemrosesan kredit dengan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Cs. Dok Kredit dan Pelaporan SID :

- 1) Mematuhi dan melaksanakan segala aturan dan prosedur yang telah ditetapkan Perusahaan
- 2) Melaksanakan pembuatan neraca harian, neraca laba atau rugi bulanan maupun perincian pendapatan dan biaya.

Account officer :

- 1) Memasarkan produk baik penyaluran maupun penghimpunan dana sesuai dengan target yang ditetapkan
- 2) Melaksanakan analisis kredit secara menyeluruh terhadap calon debitur
- 3) Melakukan monitoring terhadap kolekdibilitas kredit secara menyeluruh.

Penjaga :

- 1) Menjaga kebersihan kantor, dan
- 2) Menjaga keamanan kantor.

2.2 Aktivitas Magang

Magang kerja dalam suatu perusahaan merupakan bentuk dari perkuliahan melalui kegiatan kerja langsung dalam suatu perusahaan. Magang ini merupakan suatu kegiatan praktik bagi mahasiswa agar mendapatkan suatu pengalaman dalam dunia bekerja, yang nantinya bertujuan untuk suatu pengembangan profesi. Kegiatan magang dilakukan oleh penulis, Kegiatan tersebut diantaranya:

- 1) Memberikan pelayanan pada nasabah yang terkait dengan pembukaan rekening baru, jadi disini mahasiswa memberikan arahan untuk nasabah yang ingin membuka rekening baru dengan ketentuan syarat Foto Copy KK dan E-KTP nasabah, yang nantinya akan dibuatkan dan diproses oleh mahasiswa yang magang.
- 2) Memberikan pelayanan pembukaan deposito
- 3) Memberikan pelayanan permohonan nasabah terkait peminjaman hutang, jadi setiap nasabah yang ingin mengambil hutang di PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen bilang ke Customer Service apa yang perlu dibantu dan nantinya mahasiswa akan melaporkan ke staff karyawan bahwa ada nasabah yang ingin mengambil hutang.
- 4) Menerima dan melayani nasabah terkait permasalahan yang disampaikan pada nasabah terkait pelayanan yang diberikan oleh pihak bank terhadap nasabah yang kurang memuaskan, jadi biasanya nasabah ada keluhan mengenai pelayanan, permasalahan yang alami semasa di bank dan nantinya apa yang dikeluhkan kepada Customer Service nantinya akan diadukan kepada staff karyawan maupun pimpinan.
- 5) Memperkenalkan dan menawarkan lebih jelas akan tentang produk dan jasa yang ada diperusahaan dan sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah, jadi tugas mahasiswa yang magang memberikan arahan kepada nasabah agar tertarik untuk mengambil produk yang ada diperusahaan.
- 6) Mencatat *monitoring* dan evaluasi terkait nasabah, jadi biasanya akhirbukan akan ada rekapitulasi data nasabah semacam evaluasi nasabah yang

dimana nasabah mengangsur pinjaman telat maupun tepat waktu, nantinya akan ada datanya siapa yang tepat waktu dan telat. Bagi yang telat biasanya ada penalti.

- 7) Rekapitulasi data, diantaranya dari setoran (Menabung), penarikan (Mengambil uang), cicilan, deposito, dll.

Dengan melakukan kegiatan magang tersebut diharapkan nantinya penulis mendapatkan pengetahuan yang terkait dengan topik yang dibahas.



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan kegiatan MBKM yang telah dilaksanakan di PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen terdapat beberapa permasalahan, diantaranya yaitu:

3.1. Keterbukaan Informasi Laporan Keuangan

Terkait dengan informasi laporan keuangan PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen telah mempublikasikan informasi tersebut. Salah satu permasalahannya yaitu bagaimana pengaruh keterbukaan informasi laporan keuangan terhadap nasabah dalam berinvestasi pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

3.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang penting dalam pemasaran suatu produk. Bagi nasabah pelayanan yang bermutu menjadi hal yang sangat penting. Banyaknya lembaga keuangan yang ada menjadikan persaingan yang ketat antar bank dalam menarik nasabah. Oleh sebab itu, persaingan tersebut dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Permasalahannya diantaranya apakah terdapat pengaruh *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* pada nasabah.

Suatu bank dapat dikatakan telah memenuhi standar kualitas pelayanan yang baik apabila sudah menerapkan service quality yang meliputi

lima dimensi yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*.

3.3. Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah terhadap bank merupakan hal yang penting. Kurangnya kepercayaan nasabah terhadap bank dapat menurunkan kepuasan nasabah. Kepercayaan nasabah dapat ditunjukkan dari kemampuan karyawan bank dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan nasabah. Berdasarkan observasi yang dilakukan masih terdapat nasabah yang kurang memahami produk yang ditawarkan oleh bank, salah satu penyebabnya yaitu karena promosi yang dilakukan kurang memadai.

Akan tetapi bank sudah berusaha menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank dengan memberikan pelayanan prima atau *excellent service*, yaitu memberikan pelayanan sebaik mungkin seperti murah senyum, ramah kepada nasabah, sehingga nasabah menjadi merasa puas. Selain itu, bank juga meningkatkan kinerjanya dengan baik agar mendapatkan penghargaan untuk menambah kepercayaan nasabah.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dan menganalisis masalah tersebut yang dijadikan penelitian dengan judul **“Fenomena Keterbukaan Informasi Laporan Keuangan, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan Nasabah, dengan Keputusan Nasabah dalam Berinvestasi pada PT BPR BKK Demak (Pereseroda) Cabang Mijen”**.

BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Teori Stakeholder

Ukuran para pemegang saham yaitu adanya nilai tambah. Nilai tambah tersebut memiliki tingkat akurasi yang cukup tinggi dengan adanya keuntungan. Dengan demikian, antara nilai tambah dan keuntungan memiliki kekuatan teori yang dapat menjelaskan teori stakeholder yang berkaitan dengan pengukuran kinerja perusahaan.

Dalam teori stakeholder, para pemangku kepentingan sebagai kekuatan dalam perusahaan. Para pemangku kepentingan menjadi salah satu pertimbangan yang utama dalam mengungkapkan laporan keuangannya maupun informasi yang lainnya. Dalam teori stakeholder juga menjelaskan bahwa laba akuntansi hanyalah ukuran *return* kepada pemegang saham, dan nilai tambah merupakan ukuran yang lebih akurat yang dapat diambil oleh para pihak terkait yang dapat didistribusikan kepada para pemangku kepentingan (Freeman, 1984).

4.2 Teori Bagi Hasil Dalam Syariah

PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen termasuk lembaga keuangan atau bank konvensional. Secara umum di Indonesia, perbankan terbagi dua jenis, perbankan syariah dan konvensional. Lembaga keuangan perbankan konvensional menggunakan sistem bunga yang rentan terhadap kondisi ekonomi suatu negara (Dandung *et al.*, 2020). Sedangkan perbankan syariah secara umum memiliki tujuan untuk menyediakan pelayanan jasa keuangan dengan prinsip

syariah, penerapan akad-akad dalam transaksinya memakai prinsip dan nilai-nilai syariah (Rustam, 2018). Jadi, dalam bank konvensional menggunakan sistem bunga yang berbasis utang, sedangkan dalam bank syariah menggunakan sistem bagi hasil dan tidak mengenal konsep bunga yang dianggap sebagai riba.

Bagi hasil dalam bahasa Inggris dipahami sebagai *profit sharing*. Dalam kamus ekonomi, profit diartikan sebagai pembagian keuntungan. Sedangkan dalam hal bagi hasil adalah pembagian sebagian keuntungan kepada karyawan di dalam perusahaan. Menurut Antonio (2001), pengertian bagi hasil merupakan suatu sistem pengelolaan dana dalam ekonomi Islam, yaitu pembagian hasil perusahaan antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola (*mudharib*).

Sistem bagi hasil adalah suatu sistem yang di dalamnya dibuat kesepakatan atau ikatan umum dalam melakukan kegiatan usaha. Dalam bisnis ini disepakati akan adanya pembagian keuntungan yang diperoleh antara dua pihak atau lebih. Bagi hasil dalam sistem perbankan Syariah adalah fitur yang tersedia untuk umum dan dalam aturan Syariah tentang distribusi hasil kinerja harus ditentukan sebelum dimulainya kontrak (akad). Penetapan nisbah bagi hasil antarkedua belah pihak ditentukan dengan kesepakatan kedua belah pihak dan harus dilakukan menurut kehendak (*An-Tarodhin*) masing-masing pihak tanpa adanya faktor paksaan (Muhamad, 2004). Jenis-jenis bagi hasil diantaranya yaitu Al- Mudharabah, Al- Musyarakah, Al-Muzaraah, Al-Musaqah, dan Al-Murabahah. Sedangkan dalam bank konvensional dikenal dengan sistem bunga yang seringkali dianggap riba, yaitu pengambilan tambahan sebagai syarat yang harus dibayarkan oleh nasabah kepada bank selain pinjaman pokok. Bunga sendiri

memiliki beragam jenis, seperti bunga flat, bunga fixed, bunga anuitas, bunga efektif, dan sebagainya.

Mengenai hukum bank para ulama berbeda pendapat, bila disimpulkan ada tiga macam yaitu haram, dengan alasan bank itu pasti terdapat bunga, bank tanpa bunga mustahil berkembang, padahal islam melarang sistem bunga. Mubah, dengan alasan bank di suatu negara merupakan kebutuhan yang tidak bisa dielakkan, sehingga pelaksanaan bank hukumnya boleh atau mubah. Mutasyabihat atau diragukan haram atau tidaknya, karena dilihat dari satu segi bank merupakan kebutuhan mendesak dalam kehidupan masyarakat maupun negara, tetapi dari segi yang lain sangat sulit. Bank meniadakan bunga, karena itu hukum bank belum jelas antara boleh atau haram. Namun, dengan terbentuknya Bank Syariah, merupakan fenomena besar dalam dunia perbankan di Indonesia, sehingga masyarakat memiliki alternatif untuk memiliki jasa Bank Konvensional atau bank syariah. Dengan pertimbangan bahwa bank konvensional menggunakan sistem operasional interest foregone (bunga efektif) dan bank syariah menggunakan sistem operasional bagi hasil berdasarkan prinsip masyarakat al mutanaqisah (kombinasi musyarakah dan ijarah) dalam ketentuan syariat Islam (Wafa, 2017).

4.3 Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan dari komponen-komponen fisik dan non fisik yang saling berkaitan dan bekerjasama untuk mengolah data transaksi yang terkait dengan keuangan. topik keuangan menjadi informasi keuangan. Menurut Gelinas dan Dull (2012), sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang dapat dipergunakan dalam pengumpulan, pemrosesan,

dan pelaporan terkait informasi yang berhubungan dengan aspek keuangan dalam bisnis. Dengan demikian, sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh material terhadap laporan keuangan. Memang, sistem informasi akuntansi dapat meminimalkan ketidakakuratan data akuntansi dan akan menghasilkan laporan yang akurat, serta membatasi kemungkinan terjadinya kecurangan (Lestari & Dewi, 2020).

4.4 Teori Kegunaan-Keputusan (*Decision-Usefulness Theory*)

Teori penggunaan informasi akuntansi untuk keputusan merupakan bagian dari teori normatif. Chambers adalah orang pertama yang menggunakan teori utilitas keputusan pendekatan model keputusan memiliki tujuan sebagai penentu informasi apa saja yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan. Teori tersebut meliputi syarat kualitas informasi akuntansi yang memiliki fungsi dalam pengambilan keputusan yang telah dibuat oleh pengguna informasi akuntansi. Dalam teori tersebut juga harus meliputi beberapa faktor yang perlu diperhatikan oleh orang yang menyajikan informasi akuntansi agar relevan agar dapat terpenuhinya kebutuhan para pengambil keputusan. Premis teori utilitas keputusan mencakup bahwa tujuan akuntansi adalah untuk menyediakan informasi keuangan tentang organisasi untuk pengambilan keputusan. Sikap manajemen terhadap penerapan standar akuntansi terkait dengan pentingnya pengungkapan informasi akuntansi yang menggambarkan kinerja keuangan dalam bentuk laporan keuangan. Selain itu teori tersebut juga tercermin dengan bentuk aturan-aturan yang harus dipenuhi oleh beberapa komponen pelaporan keuangan agar dapat bermanfaat dalam pengambilan keputusan (Lestari & Dewi, 2020).

4.5 Sistem Pengendalian Intern

Pengendalian internal merupakan proses yang dapat dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi dalam membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Sedangkan menurut SK No. 60 Tahun 2008, sistem pengendalian intern pemerintah merupakan langkah berkesinambungan yang dilakukan oleh manajemen dan seluruh karyawan untuk memastikan dengan baik bahwa tujuan perusahaan tercapai secara efektif dan efisien yang terkait proses pengintegrasian kegiatan, pelaporan keuangan, perlindungan aset pemerintah, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan.

4.6 Investasi

Investasi adalah komitmen terhadap berbagai dana atau sumber daya lain yang dibuat pada saat itu dengan tujuan menghasilkan berbagai keuntungan di masa depan (Tandelilin, 2000). Atau dapat didefinisikan sebagai menunda penggunaan listrik untuk jangka waktu tertentu untuk produksi yang efisien dengan harapan menghasilkan pendapatan atau keuntungan (Hartono, 2000). Investasi dapat dikaitkan dengan berbagai kegiatan, termasuk investasikan sejumlah uang dalam aset berwujud (tanah, emas, mesin, atau komoditas) atau aset keuangan (deposito, saham, atau obligasi).

Tujuan dari investasi hanyalah untuk mendapatkan jumlah tertentu di masa depan. Di sisi lain, tujuan berinvestasi secara lebih luas adalah untuk meningkatkan kesejahteraan investor. Kesejahteraan yang dimaksud adalah kesejahteraan moneter dan dapat diukur dengan jumlah pendapatan saat ini dan

nilai sekarang di masa depan. Menurut Tandelilin, ada beberapa alasan mengapa seseorang berinvestasi. Misalnya, untuk meningkatkan kehidupan masa depan, mengurangi tekanan inflasi, dan mendorong penghematan pajak (Tandelilin, 2001)

4.7 Keterbukaan Informasi

Organisasi yang berhubungan dengan publik pastinya diperlukan adanya keterbukaan atas informasi. Hal tersebut dilakukan sebagai pengawasan masyarakat terhadap organisasi tersebut. Keterbukaan atau transparansi adalah pengungkapan baik informasi pengambilan keputusan maupun informasi penting terkait perusahaan (Purba, 2012).

Transparansi atau keterbukaan merupakan salah satu dari tiga aspek adanya kebijakan pengawasan yang terbuka, adanya akses informasi yang memungkinkan publik menjangkau seluruh aspek kebijakan pemerintah, dan prinsip *check and balance*. Tujuan transparansi yaitu untuk membangun rasasaling percaya antara pemerintah dan masyarakat dan menjadi suatu kewajiban pemerintah untuk memberikan informasi yang akurat terhadap pihak yang membutuhkan (Sedarmayanti, 2009). Keterbukaan informasi publik mengatur bahwa setiap informasi publik memiliki sifat terbuka dan dapat diakses, terdapat informasi yang dikecualikan yang sifatnya ketat dan terbatas, serta setiap informasi harus dapat diperoleh secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan dengan cara yang mudah

Keterbukaan atau transparansi merupakan salah satu karakteristik *good governance*. Menurut Mardiasmo (2016) indikator dari transparansi yaitu:

1. Terdapat pengumuman kebijakan mengenai pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset.
2. Tersedia laporan mengenai pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset yang mudah di akses.
3. Tersedia laporan pertanggung jawaban tepat waktu.
4. Tersedia sarana untuk usulan dan suara rakyat.
5. Terdapat sistem pemberitahuan informasi publik.

Keterbukaan informasi oleh para ahli dikaitkan dengan kemudahan masyarakat untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh organisasi. Dalam dunia perbankan keterbukaan informasi yang dibutuhkan oleh para investor dalam keputusannya untuk berinvestasi yaitu meliputi informasi laporan keuangan dari perbankan yang lengkap sebagai bahan pertimbangan kedepannya.

4.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan merupakan bentuk perbedaan antara realita dan apa yang diharapkan oleh pelanggan atas layanan yang telah mereka terima. penentuan kualitas pelayanan dapat dilihat dari persepsi pelanggan dengan pelayanan yang telah diterima. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Lewis & Booms dalam (Tjiptono & Chandra, 2005) yaitu suatu ukuran baik buruknya pelayanan yang diberikan apakah sudah memenuhi harapan pelanggan atau tidak. Kemudian menurut (Tjiptono & Chandra, 2004) kualitas pelayanan merupakan tingkat

keunggulan yang telah diharapkan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan harapannya.

Menurut Zeithaml, Parasurahman dan Berry, standar kualitas pelayanan yang baik harus memenuhi lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empaty*. Kelima dimensi tersebut dikenal dengan *Service Quality*, dimana kelima dimensi tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah. Sehingga lima dimensi tersebut memiliki peran dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan (Sani, 2021).

4.9 Kepercayaan

Kepercayaan konsumen merupakan suatu pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dalam mengetahui suatu objek, sifat-sifatnya, dan manfaatnya. Berkaitan dengan hal tersebut pengetahuan yang dimaksud yaitu berkaitan dengan pembahasan sikap. Hal tersebut dikarenakan bahwa kepercayaan konsumen erat kaitannya dengan keyakinan bahwa suatu produk memiliki atribut dan manfaat yang berbeda-beda. Kepercayaan adalah kepercayaan yang diberikan pihak tertentu kepada orang lain dalam melakukan hubungan bisnis, berdasarkan keyakinan bahwa orang yang dipercaya akan melaksanakan segala kewajibandengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan (Mawey & Tumbel, 2018).

4.10 Investasi Deposito

Deposito merupakan salah satu produk yang ada dalam perbankan dan merupakan salah satu jenis layanan simpanan yang umum ditawarkan. Dana yang

disimpan tersebut telah dijamin keamanannya oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sesuai dengan syarat yang telah ditentukan. Sistem dari deposito sendiri yaitu simpanan yang penarikannya dapat dilakukan sesuai jangka waktu yang telah disepakati. Deposito baru bisa ditarik sesuai dengan jatuh temponya dan apabila tidak sesuai dengan jatuh tempo maka akan dikenakan denda oleh bank. Jangka waktu deposito biasanya yaitu 1, 3, 6, atau 12 bulan. Selain itu, deposit juga dapat digulirkan secara otomatis menggunakan sistem ARO (*Automatic Rollover Over*). Deposit akan otomatis digulirkan pada tanggal jatuh tempo sampai pemilik menarik deposit. Suku bunga deposito biasanya lebih tinggi dari suku bunga tabungan standar. Bunga akan dipotong setelah tanggal jatuh tempo atau dikembalikan ke pokok dan dilunasi pada periode berikutnya (Jayawati *et al.*,2018).



BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk menemukan (secara bebas) satu atau lebih variabel bebas tanpa membandingkan atau mengasosiasikan satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini mencoba menjawab fenomena pengaruh keterbukaan informasi laporan keuangan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan klien dengan keputusan klien untuk berinvestasi di PT BPR BKK DEMAK (Pereseroda) Cabang Mijen.

5.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

5.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini merupakan tempat dimana objek yang akan dilakukan sebuah penelitian. Sehingga akan mendapatkan suatu unsur yang akurat dan relevan sesuai dengan objek yang di teliti. Dan lokasinya yaitu di PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

5.2.2 Waktu Penelitian

Waktu yang dilakukan sebuah penelitian yaitu selama satu semester dari mulai 14 Febuari 2022 s/d 18 Juni 2022.

5.3 Subjek Penelitian

Sesuai yang diambil yaitu “Fenomena Keterbukaan Informasi Laporan Keuangan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah Dengan Keputusan

Nasabah dalam Berinvestasi pada PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen”. Subjeknya yaitu Nasabah PT BPR BKK DEMAK (Prseroda) Cabang Mijen, dan obyeknya yaitu PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

5.4 Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan data primer.

- 1) Data Primer merupakan data asli yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dengan menggunakan metode kuesioner yang berisi pertanyaan yang akan dibagikan kenasabah.

5.5 Populasi dan Sampel

5.5.1 Populasi

Populasi adalah domain umum yang terdiri dari objek atau subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti yang diselidiki dan dari mana ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini populasinya yaitu nasabah PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen. Jumlah seluruh nasabah PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen yaitu sebanyak 3.040 orang.

5.5.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2016). Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu *random sampling* (Sugiyono, 2017).

Random sampling adalah teknik pengambilan sampel berbasis acak, yaitu siapa saja yang ditemui secara kebetulan dianggap sebagai sumber data yang tepat dan dapat menggunakan orang yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel (Sugiyono, 2017). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Sangadji & Sopiah, 2010), yaitu dengan jumlah populasi 3.040 dan persentase kelonggaran sebesar 10%. Untuk perhitungannya yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{3.040}{1 + 3.040 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{3.040}{1 + 30,4}$$

$$n = \frac{3.040}{31,4}$$

$$n = 96,81$$

$$n = 97 \text{ (100 orang)}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Nasabah

e = Error 10% (persen kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel)

Dari hasil perhitungan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa insidental sampling yang akan menjadi responden yaitu sebanyak 100 orang nasabah.

5.6 Metode Pengumpulan Data

Data penelitian ini dikumpulkan dengan beberapa cara, yaitu:

1. Pengamatan Secara Langsung

Objek yang akan diteliti diamati secara langsung oleh peneliti. Dalam hal ini penulis secara langsung mengamati fenomena keterbukaan informasi laporan keuangan, kualitas pelayanan yang ada dalam perusahaan, dan kepercayaan nasabah dalam perusahaan dalam melakukan investasi pada perusahaan.

2. Kuesioner

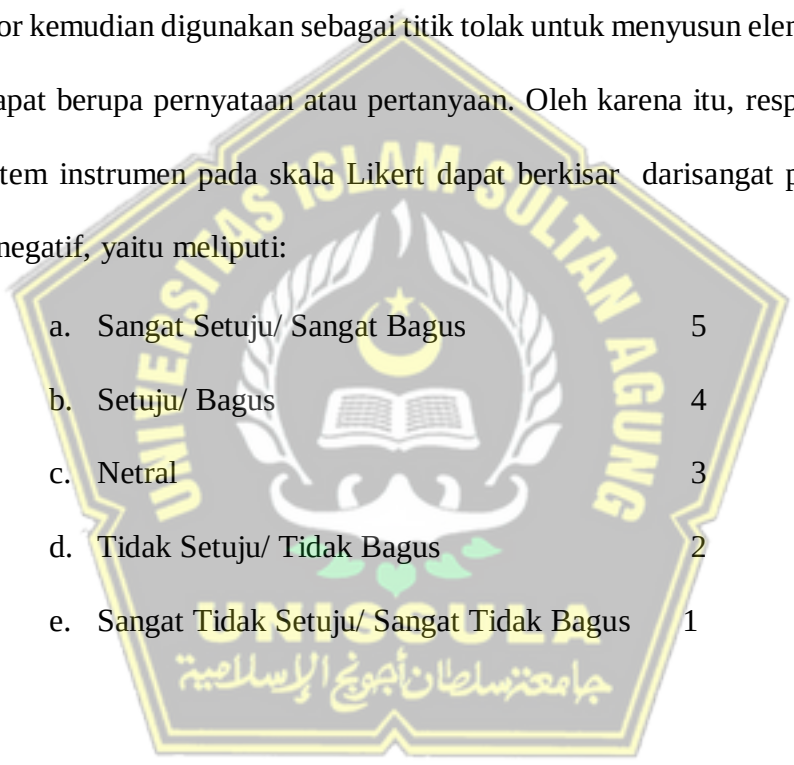
Dengan cara teknik menghimpun data dari sejumlah nasabah melalui beberapa pertanyaan untuk dijawab. Peneliti memberikan daftar pertanyaan kepada nasabah, kemudian jawaban yang diperoleh dikumpulkan dan akan diolah serta disimpulkan menjadi sebuah laporan penelitian.

5.7 Metode Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam laporan penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif, yaitu metode membahas, mendeskripsikan, membandingkan, menafsirkan dan menyimpulkan data. Metodologi ini menganalisis pengaruh keterbukaan informasi laporan keuangan, kualitas layanan, dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan nasabah untuk berinvestasi di PT BPR BKK DEMAK (Pereseroda) Cabang Mijen, dan merinci pengaruhnya berdasarkan realitas dan hasil setempat. Mencoba memberikan penjelasan dengan teori dan disajikan dalam bentuk tabel dengan penjelasan yang memberikan

informasi pendukung untuk menjawab setiap pertanyaan, dengan interpretasi, kesimpulan dan saran hasil yang relevan.

Pengolahan data yang sudah dikumpulkan dengan menggunakan skalalikert (Sugiyono, 2011). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok individu terhadap fenomena sosial. Pada jenis skala pengukuran ini, variabel yang diukur diubah menjadi indikator variabel. Indikator kemudian digunakan sebagai titik tolak untuk menyusun elemen peralatan yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Oleh karena itu, respons terhadap setiap item instrumen pada skala Likert dapat berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif, yaitu meliputi:

- 
- | | |
|--|---|
| a. Sangat Setuju/ Sangat Bagus | 5 |
| b. Setuju/ Bagus | 4 |
| c. Netral | 3 |
| d. Tidak Setuju/ Tidak Bagus | 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Bagus | 1 |

Berdasarkan metode survei yang ditentukan, data informasi yang diperoleh dikelompokkan dan dipisahkan menurut jenisnya, diberi nilai persentase, dan ditabulasi serta dijelaskan dengan rumus persentase skala Likert (Sugiyono, 2011) yaitu:

$$\text{Persentase} = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

F = Frekuensi

N = Populasi

Menurut Sugiyono (2011) skala pengukuran adalah aturan yang digunakan sebagai acuan dalam mengukur untuk menentukan panjang pendeknya interval untuk memberikan data kualitatif. Untuk keperluan analisis dalam survei ini, tanggapan responden terhadap kuesioner diberikan penilaian alternatif seperti:

- a. Sangat Setuju/ Sangat Bagus : 80% - 100%
- b. Setuju/ Bagus : 60% - 79,99%
- c. Netral : 40% - 59,99%
- d. Tidak Setuju/ Tidak Bagus : 20% - 39,99%
- e. Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Bagus : 0% - 19,99%

BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Analisis Permasalahan

Keterbukaannya informasi finansial yakni satu diantara hal utama yang mesti dilakukan penekanan pemerintah guna melakukan pencegahan pada tindakan korupsi juga guna melakukan perwujudan perusahaan yang bagus. Korupsi yakni perilaku pidana yang mengakibatkan ruginya finansial kenegaraan serta memberikan penghambatan pada pembangunan nasional. Korupsi bisa dikarenakan banyak hal, diantaranya yakni tidak maksimalnya laporan finansialnya pada beberapa lembaganya, kesenjangan berbagai info yang amat jauh memperlihatkan adanya kekurangan pada transparansinya perbankan. Perusahaan perbankan sebagai pelaksananya mestinya memiliki fungsi dalam memberikan informasinya tentang kebijakannya, prosesnya, juga pelaporannya pada karyawan dan nasabah yang berperan jadi pemberi amanatnya. Rendahnya keterbukaannya mengakibatkan keadaan yang mana tindakan korupsi bisa dilaksanakan dengan gampang (Irianto & Ispriyarso, 2016).

Didasarkan pada masalah yang ada pada kasusnya, ada kewajibannya dalam melakukan penjagaan rahasia perbankan serta kewajibannya guna terpenuhinya terbukanya berbagai info buplik untuk perbankan umum yakni dua kewajibannya yang mesti dilakukan pada perbankan pada waktu yang sama, terbukanya informasi finansial, tentu mesti ada berbagai batasan finansialnya, lebih-lebih lembaga jasa finansial di bank yang terkenal dengan kerahasiaan serta jadi suatu lembaga yang bisa masyarakat percaya untuk yang sesuai guna melakukan penyimpanan pendanaannya.

Tjiptono (2007) menjelaskan jika kualitas pelayanan yakni strategi guna melakukan pemenuhan kebutuhannya juga keinginannya nasabah serta ketetapannya dalam menyampaikan pada keseimbangan yang nasabah harapkan. Dilain sisi bisa disimpulkan jika kualitas pelayanan yakni serangkaian bentuk yang khusus pada kegiatan produksi ataupun layanan yang bisa memberi kekuatan saat memberikan kepuasan pada yang nasabah inginkan dan butuhkan. Disini, suatu badan usaha perbankan yang memberikan layanan, butuh hubungan dengan langsung antar nasabah dengan karyawan bank, factor pada sikap karyawan yakni sikap serta keahliannya pada saat melakukan penyampaian informasinya yakni sesuatu yang penting yang jadi pembeda cara melayaninya dengan maksimal (Hendrianto et al., 2018).

Permasalahan yang terkait pelayanan yaitu, bagaimana fenomena kualitas pelayanan dengan keputusan nasabah dalam berinvestasi deposito, layanan yang baik yakni hal terpenting guna melihat keberhasilannya dari sebuah perusahaan, terkhusus dalam perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Layanan yang baik jadi hal yang terpenting pada perusahaan pada saat mendapatkan peluangnya serta pemahaman pelanggan yang akan ataupun sedang menggunakan jasa yang ditawarkan.

Perbankan berbasis pada rasa saling percaya. Loyalitasnya nasabah berdasarkan dalam kekuatan guna melakukan pembangunan kepercayaannya serta berkaitan pada jangka yang lama. Sikap percaya nasabah tak jarang berhubungan pada kekuatan perusahaan, saat terdapat pilihan produknya yang sama dengan berulang berarti perusahaan tadi telah sukses mendapat kepercayaannya nasabah hingga bisa jadi satu diantara factor yang memberikan dukungan guna meningkatkan kerja badan usaha. Kemampuannya, kebaikan hatinya, serta kejujurannya yakni berbagai tindakan yang berpengaruh pada sikap percaya

karyawan pada nasabahnya (Haya & Tambunan, 2022).

Untuk nasabahnya layanan yang berkualitas menjadi hal yang amatlah penting. Banyaknya lembaga keuangan yang ada menjadikan persaingan yang ketat antar bank dalam menarik nasabah. Oleh sebab itu, persaingan tersebut berpengaruh pada kekuatan perbankan saat memberi layanan yang berkualitas jika dilakukan perbandingan pada kompetitornya.

Sikap percayalah yang jadi factor utamanya pada aktivitas bank, jika tak terdapat hal tersebut maka reputasinya menjadi kurang baik hingga berakibat pada ketidakmampuan mendapatkan nasabah. Maka perbankan mesti bisa memperoleh rasa percaya pada nasabahnya jika perbankan syariahlah yang paling sesuai guna melakukan penempatan pendanaannya

Permasalahan yang terkait dengan kepercayaan, yaitu bagaimana fenomena kepercayaan dengan keputusan nasabah dalam berinvestasi, nyatanya nasabah saat melakukan penyimpanan pendanaan pada perbankan mesti terus melakukan pertimbangan pada tingkat bagi hasilnya yang bisa didapatkan saat melaksanakan penginvestasian pada perbankan tadi. Tingkat bagi hasilnya yakni besaran penentuannya pada bagi hasilnya antar keduanya yang disesuaikan pada kesepakatan antar keduanya serta mesti didasarkan pada kerelaannya antar pihak dengan tanpa adanya paksaan.

Pada Juni 2021 PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen perolehan bunga tabungannya yaitu sebesar 25.425.300, pada Juni 2022 memperoleh bunga tabungan sebesar 34.126.300.

Dengan memberikan keterbukaan informasi, memberikan pelayanan yang bagus, serta kepercayaannya yang sempurna berarti perusahaan mesti mampu memahami keinginan konsumen, bisa melakukan tindakan yang sesuai hingga bisa mengakibatkan rasa puas untuk nasabah ataupun perusahaannya. Apabila seluruh pihak yang dilibatkan pada suatu perusahaan bisa melakukan pemahaman serta memberi keterbukaan informasi keuangan, layanan yang baik, kepercayaan yang baik dalam berinvestasi maka kesempatan yang baik akan semakin mungkin untuk diraih dengan bersamaan hingga memunculkan keuntungannya untuk perusahaan serta seluruhnya yang terlibat.

6.2 Pembahasan

6.2.1 Kuesioner Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen jumlah nasabahnya serta jadi populasinya pada penelitian ini yakni sebanyak 3.040 nasabah. Pengambilan sampelnya pada penelitian ini memakai metode *random sampling* dengan menentukan jumlahnya sample memakai perumusan slovin dan didapatkan jumlah yang ideal sejumlah 97 nasabah atau 100 nasabah (dibulatkan). Dengan hasil tersebut dapat diketahui bahwa sampel yang ideal yang mesti terpeuhi pada penelitian ini sejumlah 100 nasabah. Namun, dalam penyebaran data kuesioner peneliti memperoleh data sebanyak 103 nasabah yang mengisi kuesioner. Dengan demikian semua pendataan yang diperoleh dipakai semua dalam penelitian ini. Adapun hasil pemerolehan pendataan kuesioner yang terdapat pada referensi jurnal mengenai Keterbukaan Informasi Laporan Keuangan terdapat dari

jurnal referensi (Irianto & Ispriyarso, 2016), Kualitas Pelayanan terdapat dari jurnal referensi (Kurniawati, 2012), dan Kepercayaan Nasabah terdapat dari jurnal referensi (Setyawan & Japarianto, 2014) dan hasil perhitungannya yakni:

No.	Pertanyaan	Sangat Setuju (SS)	Setuju (S)	Netral (N)	Tidak Setuju (TS)	Sangat Tidak Setuju (STS)	Jumlah
1.	Apakah aspek keterbukaan informasi mendorong keputusan nasabah untuk berinvestasi?	28	36	39	-	-	77,87% (kategori Tinggi)
2.	Apakah aspek pelayanan PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen yang baik mendorong keputusan nasabah untuk berinvestasi?	9	47	47	-	-	72,62% (Kategori Tinggi)
3.	Apakah aspek kepercayaan yang dirasakan oleh nasabah dari PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen mendorong keputusan untuk berinvestasi?	1	52	50	-	-	70,49% (Kategori Tinggi)
		Sangat Bagus (SB)	Bagus (B)	Netral (N)	Tidak Bagus (TB)	Sangat Tidak Bagus (STB)	Jumlah
4.	Bagaimana pelayanan pada PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen?	31	43	29	-	-	80,39% (Kategori Tinggi)
5.	Bagaimana kepercayaan yang	13	47	43	-	-	74,18% (Kategori

	ditimbulkan oleh PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen terhadap nasabah?						Tinggi)
6.	Bagaimana Keterbukaan pada PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen ini terkait	3	46	54	-	-	70,10 (Kategori Tinggi)
		Iya	Jumlah			Tidak	Jumlah
7.	Apakah anda mempunyai produk investasi (Deposito) dalam PT BPR BKK (Perseroda) Cabang Mijen?	43	41,75%			60	58,25%

Didasarkan pendataan pada tabel di atas bisa dilihat sebanyak 103 nasabah yang mengisi kuesioner yang mana terdapat 43 nasabah atau sebesar 41,75% yang memiliki produk investasi (Deposito) pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen. Sedangkan terdapat 60 nasabah atau sebesar 58,25% yang tidak memiliki produk investasi (Deposito) pada PT BPR BKK Demak (Perseroda). Berdasarkan perolehan data tersebut dapat diketahui bahwa nasabah masih kurang minat untuk memiliki produk investasi (Deposito) pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen. Nasabah yang tidak memiliki produk investasi tersebut dikarenakan pada factor internalnya serta eksternalnya. Factor internal yakni kurangnya promosi dari bank kepada nasabah terkait produk investasi. Kurangnya promosi tersebut meliputi tidak konsisten atau tidak berkelanjutan dalam mempromosikan produk, dan tidak ada keistimewaan dari promosi yang dilakukan. Kurangnya promosi tersebut menyebabkan nasabah tidak mengetahui

terkait produk investasi. Kemudian faktor eksternal yaitu tingkat pengetahuan masyarakat yang masih minim terkait produk investasi, baik dari sistem yang dijalankan ataupun yang lainnya (Wahyudi, 2019).

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan, terkait dengan penilaian nasabah pada PT BPR BKK Demak yang didasarkan pada aspek keterbukaan informasi laporan keuangan diperoleh data bahwa terdapat 3 nasabah yang memberikan tanggapan sangat bagus, 46 nasabah yang memberikan tanggapan bagus, dan 54 nasabah yang memberikan tanggapan netral. Dari hasil perhitungan atas tanggapan nasabah tersebut diperoleh *index* 70,10% (kategori bagus atau tinggi). Berdasarkan nilai *index* tersebut menunjukkan bahwa penilaian nasabah atas keterbukaan informasi laporan keuangan yang diberikan PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen dalam kategori bagus.

Berkaitan dengan keputusan nasabah dalam berinvestasi pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen yang dipengaruhi aspek keterbukaan informasi laporan keuangan diperoleh data bahwa terdapat 28 nasabah yang memberikan tanggapan sangat setuju, 36 nasabah yang memberikan tanggapan setuju, dan 39 nasabah yang memberikan tanggapan netral. Dari hasil perhitungan atas tanggapan nasabah tersebut diperoleh *index* 77,87% (kategori setuju atau tinggi). Berdasarkan nilai *index* tersebut menunjukkan bahwa nasabah setuju bahwa keterbukaan informasi laporan keuangan berkaitan pada keputusannya nasabah pada saat melakukan investasi di PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen.

Hal tersebut berarti bahwa semakin mudah masyarakat dapat mengakses informasinya yang perusahaan punyai, dalam hal ini informasinya laporan

keuangan berarti bisa semakin meningkatkan minat dan keputusan nasabah untuk berinvestasi pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen.

Informasi publik sesuai yang Pasal 1 Angka (1) & (2) diatur pada Undang- Undang Keterbukaan Informasi Publik, yakni keterangannya, pernyataannya, gagasannya, serta beragam tandanya yang terdapat nilainya, maknanya, serta pesannya, baik pendataan ataupun faktanya maupun penjelasan yang bisa diperhatikan, didengarkan, serta dilakukan pembacaan yang penyajiannya pada beberapa kemasannya serta formatnya yang disesuaikan pada pengembangan teknologi informasinya serta komunikasinya dengan elektronik ataupun non elektronik. Adapun informasi public yakni informasi yang didapatkan, dilakukan penyimpanan, dilakukan pengelolaan, dilakukan pengiriman serta penerimaan pada suatu badan public lain yang berhubungan pada kepentingannya public. Bisa diartikan bahwa informasinya public disini yang dimaksudkan pada pasal tadi yakni informasi yang dilakukan pengelolaan pada badan publik penyelenggaraan negara. Pengimplementasiannya prinsip keterbukaannya informasi publik pada bank pada yang demikian hanyalah bisa dilaksanakan pada terlaksananya pemenuhan informasi public sesuai yang pasal 9 hingga pasal 11 jelaskan mengenai keterbukaannya informasi public yakni:

1. Informasi yang wajib dilakukan penyediaan serta dilakukan pengumuman dengan berkala: tiap badan public memiliki kewajiban dalam mengumpulkan info public secara berkala yang dilaksanakan tersingkat enam bulan sekali yang mencakup: info yang berhubungan pada badan public, info tentang aktivitas serta kinerjanya badan public terkait, info tentang pelaporan finansial, serta info lainnya yang diatur pada peraturan undang-undang.

2. Info yang memiliki kewajiban untuk dilakukan pengumuman badan public wajib

melakukan pengumuman dengan serta merta suatu info yang bisa melakukan pengancaman hajat kehidupan orang banyak serta ketertiban umum.

3. Informasi yang memiliki kewajiban tersedianya tiap saat badan public setiap saat memiliki kewajiban melakukan penyediaan info public, mencakup:
 - a. Daftar semua informasi public yang ada di bawahnya penguasaan namun tak masuk pada info yang dilakukan pengecualian
 - b. Hasil keputusannya badan publik serta mempertimbangkannya
 - c. Semua kebijakannya yang terdapat juga dokumen yang mendukung
 - d. Perencanaan kinerja proyeknya yang masuk didalamnya perkiraannya pengeluaran tahunannya badan publik
 - e. Perjanjiannya Badan Publik pada pihak ketiganya
 - f. Informasi serta kebijakannya yang dilakukan penyampaian pejabat publiknya pada pertemuannya yang terbuka bagi umum
 - g. Prosedur kinerjanya karyawan Badan Publik yang berhubungan pada layanan masyarakat
 - h. Laporan tentang layanan pengaksesan informasi publik. (Monica et al., 2019)

Pengertiannya pelaporan finansial bisa dilakukan pemahaman sebagai hasilnya pada kegiatan akuntansi yang bisa dipakai menjadi alat guna melakukan komunikasi antar pendataan finansial ataupun kegiatan suatu perusahaannya pada beragam pihak yang memiliki kepentingan pada pendataan ataupun kegiatan badan usaha. Pelaporan finansial pada tujuannya melakukan pemenuhan kebutuhan secara bersamaan kebutuhannya sebagian besar pemakai, akan tetapi pelaporan finansialnya tidak melakukan penyediaan seluruh informasinya yang mungkin pemakai butuhkan pada saat mengambil keputusan perekonomian dikarenakan umumnya melakukan penggambaran pengaruhnya finansial serta kejadiannya di masa yang lampau (Rahmi, 2017).

Comprehensive Business Reporting Model (CBRM) menjelaskan apabila pelaporan finansial badan usaha serta pembukuan yakni dasarnya dalam mengambil

keputusan penginvestasian yang bagus. Informasinya finansial badan usaha memiliki kewajiban yang tertuang pada pelaporan finansialnya dengan transparansi. Pemegang saham penting dalam memahami beberapa aspeknya pada pelaporan finansial. Informasi yang ada di pelaporan finansial tersebut bisa memberikan bantuan pemegang saham dalam melakukan pengambilan keputusannya dalam melaksanakan transaksi pada badan usaha. Pemegang saham memerlukan informasi yang jelas pada pelaporan finansial guna melakukan pengurangan kesalahan pada pengambilan keputusannya. Selama ini keterbukaan informasinya jadi solusi pada saat mengatasi ketidak transparannya badan usaha. OJK menetapkan peraturan yang memberikan kewajiban bagi badan usaha membuat pelaporan informasi badan usahanya. Keputusan pemegang saham saat melaksanakan transaksi saham badan usaha pada modal dianggap telah sesuai keadailannya pada saat memperoleh informasi (Yusuf, 2022).

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, terkait dengan penilaian nasabah pada PT BPR BKK Demak yang di dasarkan pada aspek kualitas pelayanan diperoleh data bahwa terdapat 31 nasabah yang memberikan tanggapan sangat bagus, 43 nasabah yang memberikan tanggapan bagus, dan 29 nasabah yang memberikan tanggapan netral. Dari hasil perhitungan atas tanggapan nasabah tersebut diperoleh *index* 80,39% (kategori bagus atau tinggi).

Berdasarkan nilai *index* tersebut menunjukkan bahwa penilaian nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen dalam kategori bagus.

Berkaitan dengan keputusan nasabah dalam berinvestasi pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen yang dipengaruhi aspek kualitas pelayanan diperoleh data bahwa terdapat 9 nasabah yang memberikan tanggapan sangat setuju, 47 nasabah yang memberikan tanggapan setuju, dan 47 nasabah yang memberikan tanggapan netral. Dari hasil perhitungan atas tanggapan nasabah tersebut diperoleh *index* 72,62% (kategori setuju atau tinggi). Berdasarkan nilai *index* tersebut menunjukkan bahwa nasabah setuju bahwa kualitas layanan berpengaruh pada keputusan nasabah dalam berinvestasi di PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen.

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* berpengaruh dalam minat berinvestasi pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen.

Layanan yakni aktivitas yang dilaksanakan individu berlandaskan factor materi lewat sistemnya, prosedurnya, serta metode khusus dalam rangka usaha melakukan pemenuhan kepentingannya individu lainnya disesuaikan dengan haknya. Pada saat memberi layanan, *Customer Service* perbankan terus diberikan tutntutan supaya bisa memberikan kepuasan pada nasabahnya. Terdapatnya layanan yang berkualitas bisa mengakibatkan nasabahnya kenyamanan, hingga nasabahnya bisa kembali serta melanjutkan interaksi bisnisnya pada badan usaha tadi. Lalu nasabah tadi bisa bercerita kepuasannya pada layanan yang didapatkan pada pihak lainnya. Layanan bank dalam layanan pada nasabahnya yakni upyanya perbankan guna memberi layanan yang semaksimal mungkin, hingga nasabah merasa nyaman dalam

melaksanakan transaksinya pada perbankan hingga bisa tercipta loyalitas pada perbankan (Darma, 2018).

Kualitas layanan yakni tingkat keunggulannya yang harapannya serta pengendaliannya pada tingkat keunggulannya tadi guna terpenuhi yang nasabah inginkan. Zeithaml serta Bitner menjelaskan, kualitas layanan yakni tingkat keunggulannya yang diharapkannya pada tingkat keunggulannya tadi guna melakukan pemenuhan pada yang pelanggan inginkan. Terdapat 2 faktor utama yang berpengaruh pada kualitas layanan, yakni: *expected service* serta *perceived service*. Jika layanan yang diterimanya ataupun dirasakannya (*perceived service*) sama dengan harapannya (*expected service*), berarti kelulus layanan dilakukan persepsian pada kualitas yang bagus. Kebalikannya apabila layanan yang didapatkan lebih kecil dari yang diharapkannya, berarti, kualitas layanan dianggap tidak bagus. Baik buruknya layanan bergantung pada penyedia layanannya pada pemenuhan harapannya konsumen dengan konsisten (Sastra, 2018).

Terdapat 5 dimensi utama kualitas jasa yang dijelaskan Parasuraman yakni:

1. *Tangible*: adanya fasilitas fisik, kelengkapan serta berbagai prasarana komunikasi serta lainnya yang dapat serta mesti ada pada aktifitas jasanya.

2. *Empathy*: sikap kontrak personalnya ataupun badan usaha guna meakukan pemahaman kebutuhannya serta kesulitannya pelanggan, berkomunikasi dengan bagus, memberikan perhatiannya, serta memudahkan dalam melaksanakan komunikasinya ataupun hubungannya.
3. *Responsiveness*: keinginan berbagai pehawai dalam memberikan bantuan jasa yang pelanggan butuhkan.
4. *Reliability* keinginan dalam memberi layanan yang dijanjikannya dengan sesuai, serta keinginan untuk dipercaya terkhusus memberi jasanya dengan tempo yang sesuai, pada cara yang tepat pada penjadwalan yang disajikan, serta dengan tidak adanya kesalahannya.
5. *Assurance*: mencakup pengetahuannya, kemampuannya, keramahannya, kesopanannya, juga perilaku yang dipercayanya pada kontrak personal guna melakukan penghilangan perilaku ragunya pelanggan serta menjadikan dia bebas pada bahayanya serta risikonya.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan, terkait dengan penilaian nasabah pada PT BPR BKK Demak yang di dasarkan pada aspek kepercayaan diperoleh data bahwa terdapat 13 nasabah yang memberikan tanggapan sangat bagus, 47 nasabah yang memberikan tanggapan bagus, dan 43 nasabah yang memberikan tanggapan netral. Dari hasil perhitungan atas tanggapan nasabah tersebut diperoleh *index* 74,18% (kategori bagus atau tinggi). Berdasarkan nilai *index* tersebut menunjukan bahwa penilaian nasabah atas kepercayaan nasabah yang diberikan PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen dalam kategori bagus.

Berkaitan dengan keputusan nasabah dalam berinvestasi pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen yang dipengaruhi aspek kepercayaan

diperoleh data bahwa terdapat 1 nasabah yang memberikan tanggapan sangat setuju, 52 nasabah yang memberikan tanggapan setuju, dan 50 nasabah yang memberikan tanggapan netral. Dari hasil perhitungan atas tanggapan nasabah tersebut diperoleh *index* 70,49% (kategori setuju atau tinggi). Berdasarkan nilai *index* tersebut menunjukkan bahwa nasabah setuju bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh pada keputusannya nasabah pada saat investasi di PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen.

Kepercayaan merupakan keyakinan jika individu yang dipercaya akan melaksanakan seluruh kewajiban dengan baik serta disesuaikan pada harapannya. Ini memiliki arti jika makin bagus kepercayaan yang dibangun pada perusahaan terhadap nasabahnya dengan melaksanakan kewajibannya dengan sebaik-baiknya berarti bisa melakukan peningkatan minat dan keputusan nasabahnya guna berinvestasi pada PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen.

Kepercayaan yakni keinginan serta keyakinannya mitra pertukarannya guna menjalin kerja sama pada waktu yang lumayan lama guna mendapatkan kinerja yang baik. Kepercayaan yakni ekspektasi yang individu pegang jika ucapannya individu bisa dipercaya, yang dilakukan asosiasi, pada kualitasnya yakni: konsistensinya, kompetennya, kejujurannya, keadilannya, tanggung jawabnya, serta kesukaan dalam memberikan bantuan yang bermanfaat (Sahanggamu,2015).

Bank dibuat berbasis pada kepercayaan. Loyalitas nasabah yakni disesuaikan pada kekuatan dalam melakukan pembangunan kepercayaannya serta hubungannya yang lumayan lama pada nasabahnya. Nasabah yang percaya pada industry yang lebih kepada melakukan pembelian ulang serta beberapa informasi pribadi yang terpenting. Jika satu pihak yakin dalam kehandalannya serta integritasnya yang lain bisa terlibat pada kemitraannya, kepercayaannya yang sudah jadi. Dilain sisi sikap profesional serta penjelasannya yang bagus bisa mengakibatkan rasa percaya

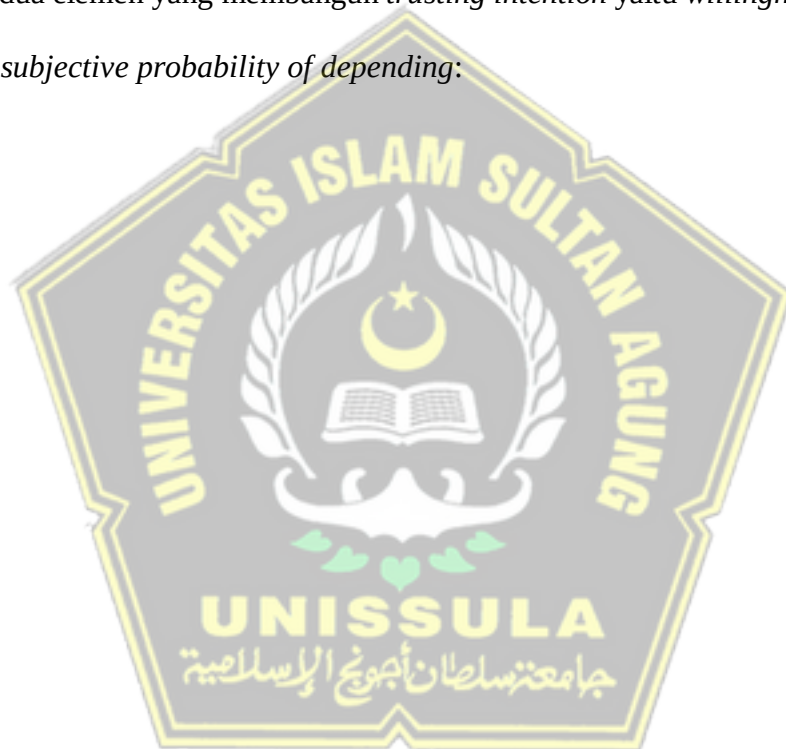
nasabah pada produknya serta jasanya sebagai poin pokok keberhasilan perbankan. Sikap percayanya nasabah tak jarang dihubungkan pada kekuatan suatu usaha, saat ada pemilihannya produk yang serupa dengan perulangan berarti suatu usaha sukses memperoleh rasa percayanya nasabah hingga bisa jadi satu diantara factor pendukungnya saat meningkatkan kerja suatu usaha. Rasa percayapun dibangun pada ide jika pihak pertamalah tak melakukan pengambilan untung pada pihak keduanya pada scenario yang terkhusus bila pihak pertamanya mempunyai kekuatan guna melaksanaannya. Kekuatan, selembutan hatinya, serta kejujurannya yakni tiga sifatnya yang berpengaruh pada rasa percayanya individu pada individu lainnya (Haya & Tambunan, 2022).

Sikap percaya dibentuk antar berbagai pihak yang tak saling kenal pada suatu hubungan ataupun kegiatan transaksinya. Dua dimensi yang terpenting pada sikap percayanya pelanggan yakni:

1. Kepercayaan Keyakinan (*Trusting Belief*): seberapa jauh individu memiliki kepercayaan serta memiliki keyakinan pada individu lainnya pada keadaan khusus. *Trusting belief* yakni anggapan konsumen yang memiliki kepercayaan pada badan usahanya yang mana cirinya badan usaha bisa memberi keuntungan pada pelanggannya. Terdapat 3 elemen yang bisa melakukan pembangunan *trusting belief* yakni *benevolence*, *integrity* serta *competence*.
 - a. Niat baik (*Benevolence*) Berkaitan dengan seberapa besar seseorang percaya kepada karyawan untuk berperilaku baik kepada konsumen. *Benevolence* merupakan kesediaan penjual untuk melayani kepentingan konsumen secara berkelanjutan.
 - b. Integritas (*Integrity*) Integritas berkenaan dengan seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen.
 - c. Kompetensi (*Competence*) Kompetensi adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki penjual untuk membantu konsumen

dalam melakukan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen tersebut. Esensi dari kompetensi adalah seberapa besar keberhasilan penjual untuk menghasilkan hal yang diinginkan oleh konsumen. Inti dari kompetensi adalah kemampuan penjual untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

2. Niat Mempercayai (*Trusting Intention*): hal yang disengaja dimana seseorang siap bergantung pada orang lain dalam suatu situasi, ini terjadi secara pribadi dan mengarah langsung kepada orang lain. McKnight et.al. menyatakan bahwa ada dua elemen yang membangun *trusting intention* yaitu *willingness to depend* dan *subjective probability of depending*:



- a. Kesiediaan Kebergantungan (*Willingness to Depend*): kesediaan konsumen untuk bergantung kepada penjual berupa penerimaan risiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi.
- b. Kesiediaan secara Subyektif (*Subjective Probability of Depending*): kesediaan konsumen secara subyektif berupa pemberian informasi pribadi kepada penjual, melakukan transaksi serta bersedia untuk mengikuti saran atau permintaan dari penjual (Utami & Handayani, 2019).

PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen yang memiliki tugas serta fungsi pada kelembagaan finansial masyarakat kecil, menengah hingga mikro, baik untuk perhimpunannya pendanaan pada bentuk tabungannya, ataupun depositonya serta melakukan penyaluran kembali pada bentuk peminjaman untuk nasabah dilihat mesti memberi kualitas layanan yang sesuai dikarenakan kualitasnya serta kepuasannya konsumen berhubungan erat. Kualitas memberi suatu pendorongan pada karyawan guna melakukan penjalananinteraksi yang besar pada badan usaha. Maka amatlah penting dalam melakukan pertimbangan kualitasnya layanan, serta kepercayannya saat melakukan penjagaan pada loyalitasnya terkhusus pada nasabahnya. Semakin besarnya kualitas di layanannya bisa terbentuk image sikap kepercayannya pada nasabahnya Bank BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen (Yahya, 2016).

Investasi sebagaimana Undang-undang RI No 21 Tahun 2008 tentang, Investasi yakni pendanaan yang diberikan kepercayaan pada nasabahnya terhadap perbankan berdasarkan Akad Mudharabah ataupun Akad lainnya yang tak bertolak belakang pada bentuk depositonya, tabungannya, ataupun hal lain yang hamper sama.

Deposito sebagaimana Pasal 1 butir 7 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan, “Deposito yakni simpanannya yang dalam penarikan hanyalah bisa dilaksanakan dalam tempo khusus yang didasarkan pada perjanjiannya nasabah penyimpanannya pada perbankan”.

Adapun Mudrajat Kuncoro Suhardjono (2012:173) menjelaskan yang dimaksud dengan Deposito adalah “Simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh Bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan sebelumnya”. Didasarkan pada definisinya tersebut bisa dilakukan penjelasan jika yang dikatakan menarik hanyalah bisa dilaksanakan pada tempo khusus yang artinya bila nasabahnya deposan melakukan penyimpanan uang dalam waktu 3 bulan, berarti yang tadi barulah bisa dilakukan pencairan pada waktu yang dilakukan penawaran dalam depositonya yang bisa dilakukan perbedaan jadi jangka waktunya 1, 3, 6, 12, 18, sampai 24 bulan. Akan tetapi tak seluruh perbankan memberi tempo sampai 24 bulan, tak sedikit perbankan yang memberi tempo sampai 12 bulan, akan tetapi depositonya tadi bisa dipanjangkan temponya bila nasabahnya memiliki keinginan memanjangkan temponya (Rismawati & Ita, 2014). Sebelumnya nasabah melakukan pemutusan guna memakai suatu produk yang ditawarkannya untuk perbankan, pertamanya berawal pada keinginannya. Yang artinya yakni keinginan yang memberikan dorongan bagi individu dalam melaksanakan hal guna melakukan keputusan memakai produknya yang bank tawarkan guna investasi.

Pada penjelasan tersebut bisa disimpulkan jika tujuannya pada penginvestasian yakni guna melakukan penambahan pada profitnya. Banyak berbagai instrumennya guna melakukan investasi tadi, diantaranya melakukan pembukaan deposito.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, dapat diketahui jumlah responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 103 nasabah PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen. Dari 103 responden yang mengisi kuesioner diketahui bahwa nasabah yang memiliki produk investasi (Deposito) sebanyak 43 nasabah atau 41,75%, dan yang tidak memiliki produk sebanyak 60 nasabah atau 58,25%.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan hasil kuesioner sebelumnya maka hasilnya sebagai berikut:

1. Berdasarkan kuesioner yang disebar, bahwa terkait dengan penilaian nasabah pada PT BPR BKK Demak yang di dasarkan pada aspek keterbukaan informasi laporan keuangan diperoleh hasil perhitungan atas tanggapan nasabah tersebut diperoleh index 70,10%. Berdasarkan nilai index tersebut menunjukan bahwa penilaian nasabah atas keterbukaan informasi laporan keuangan yang diberikan PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen dalam kategori bagus atau tinggi.
2. Berdasarkan kuesioner yang disebar, bahwa terkait dengan penilaian nasabah pada PT BPR BKK Demak yang di dasarkan pada aspek kualitas pelayanan diperoleh data hasil perhitungan atas tanggapan nasabah tersebut diperoleh index 80,39%. Berdasarkan nilai index tersebut menunjukan bahwa penilaian nasabah atas kualitas pelayanan yang diberikan PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen dalam kategori bagus atau tinggi.

3. Berdasarkan kuesioner yang disebarkan, bahwa terkait dengan penilaian nasabah pada PT BPR BKK Demak yang di dasarkan pada aspek kepercayaan diperoleh data bahwa perhitungan atas tanggapan nasabah tersebut diperoleh index 74,18%. Berdasarkan nilai index tersebut menunjukan bahwa penilaian nasabah atas kepercayaan nasabah yang diberikan PT BPR BKK Demak (Perseroda) Cabang Mijen dalam kategori bagus.

7.2 Rekomendasi

Dari hasil pengamatan ada beberapa hal yang harus dikembangkan untuk kualitas perusahaan, diantaranya yaitu:

1. Dibutuhkan penerapan manajemen risiko yang sangat ketat bagi bank yang dilakukan bukan hanya untuk kepentingan masyarakat sebagai konsumen, tetapi juga untuk melindungi industri perbankan sendiri dari risiko-risiko negatif sehingga bank akan lebih siap menghadapi tantangan meminimalisir akibat hukum yang akan menghambat kelangsungan usaha bank.
2. Keterbukaan informasi publik yang dilakukan perusahaan adalah dengan menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kewajaran. Salah satu prinsip tata kelola perusahaan yang baik adalah transparansi, dimana manajemen memberikan informasi yang akurat terkait dengan kinerja perusahaan dengan mempublikasikan laporan keuangan perusahaan secara berkala (bulanan, triwulan dan tahunan) kepada para pemangku kepentingan dengan

memanfaatkan media komunikasi internal perusahaan seperti dalam Rapat Umum Pemegang saham (RUPS), Siaran Pers dan juga media komunikasi.

3. Perusahaan Bank yang memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan prosedur perusahaan.
4. Bank disarankan untuk terus menjaga kualitas produk dan layanannya agar tidak mempunyai risiko yang lebih besar dengan pesaingnya, sehingga masyarakat akan selalu percaya terhadap Bank.
5. Promosi lebih ditingkatkan lagi, karena dengan promosi nasabah akan lebih mengenal dan mengerti deposito, dan disarankan perusahaan untuk memperluas jaringan kantor disetiap daerah agar memudahkan masyarakat dalam menjangkaunya.
6. Melakukan sosialisasi dilapangan kepada nasabah agar lebih memahami investasi deposito dan nasabah tertarik untuk mengambil deposito.
7. Mengadakan undian bagi nasabah yang ingin mengambil deposito akan diberikan sebuah bunga yang tinggi agar mereka tertarik.
8. Mengembangkan media sosial tentang deposito semenarik mungkin agar nasabah lebih banyak yang tertarik untuk mengambil deposito.

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal Positif dari Perkuliahan terhadap Pekerjaan Selama Magang

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT BPR BKK DEMAK (Perserda) Cabang Mijen, saya merasakan ilmu yang saya terima selama perkuliahan sangat bermanfaat dan berguna dikemudian hari, saya berperan selama magang sebagai Customer Service yang bertugas memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada nasabah mengenai pembuatan tabungan baru, pembayaran piutang, mencicil hutang, deposito, mendengar keluhan dan kekhawatiran nasabah mengenai masalah mereka, dll. Berbekal dengan kemampuan bekerja sama dalam tim membuat saya dapat melaksanakan kegiatan keorganisasian dan membuat saya menjadi lebih mudah untuk bekerja sama dengan orang lain. Selain itu, bekal ini membuat saya menjadi lebih mudah untuk berbaur dengan sesama karyawan dan petugas yang ada di PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen.

Selain itu, 5 nilai FE “Choolifah” mampu memberikan saya ilmu serta wawasan yang sangat berguna selama proses magang, diantaranya yaitu:

No.	Nilai FE UNISSULA	Penerapan Dalam Magang
1.	Amanah: Melaksanakan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya dilandasi dengan keimanan kepada Allah dan kepedulian terhadap	Bertanggung jawab, dapat dipercaya, dan adil dalam atas semua yang diperintahkan selama magang MBKM serta berpegang teguh dan

	lingkungan.	bersungguh-sungguh ketika memegang sebuah kepercayaan sebuah perusahaan bank.
2.	<i>Cooperation</i> (Kerjasama): Melaksanakan kegiatan dengansaling membantu, memberi, danmenghargai demi tercapainya tujuan bersama.	Mampu beradaptasi dan bekerja sama dengan tim yang lain dalam perusahaan.
3.	<i>Fairness</i> (Adil): Menempatkan segala sesuatu secara proposional sesuai dengan prinsip kebenaran.	Adil dalam menanggapi sesuatu selama magang.
4.	<i>Leadership</i> (Kepemimpinan): Mengarahkan diri sendiri, orang lain dengan keteladanan dan sikap visioner.	Berani berada didepan hal layak umum dan berani mengambil keputusan dalam magang di dalam perusahaan.
5.	<i>Innovative</i> (Inovatif): Melakukan pembaharuan secara kreatif untuk kemaslahatan.	Mampu berfikir secara luas untuk mendapatkan sebuah cara baru untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi selama magang MBKM.

8.2 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Soft-Skill Mahasiswa

Kegiatan magang di PT BPR BKK DEMAK (Perseroda) Cabang Mijen memberikan banyak pengembangan soft skill terhadap saya. Yang mana, selama kegiatan magang saya dapat meningkatkan kemampuan berfikir dan beradaptasi terhadap lingkungan perusahaan, dan juga belajar bagaimana cara menghadapi persoalan yang terjadi dalam pekerjaan dengan sabar dan cermat dalam melihat permasalahan yang ada dalam perusahaan sehingga solusi akan dapat muncul dengan seiring waktu. Selain itu saya juga belajar bagaimana cara berkomunikasi dengan baik dan santun kepada yang lain karena selama proses magang, saya bersosialisasi secara langsung dengan para karyawan dan petugas yang ada di perusahaan bahkan dengan nasabah bank.

Dengan berbagai kesempatan yang telah diberikan perusahaan kepada saya selama magang mampu membuat saya sadar bahwa masih banyak kemampuan yang perlu diasah lagi untuk menutupi kekurangan, seperti kurangnya ketelitian dalam melaksanakan tugas.

8.3 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa

Kegiatan magang mampu mengembangkan kemampuan kognitif bagi saya, Seperti kemampuan mengingat dan pemahaman standar operasional prosedur yang ada dalam perusahaan dan mengaplikasikannya. Selain itu juga belajar untuk memperhatikan dan fokus bekerja selama magang. Jika sebelumnya, ketika proses perkuliahan kadang sering tidak fokus dengan apa yang sedang

dibahas, dikarenakan akibat yang diterima hanya ditanggung oleh diri sendiri, Sedangkan dalam proses magang, saya berusaha untuk fokus karena ketika ada kesalahan dari apa yang saya perbuat, maka perusahaan yang akan terkena imbasnya. Maka dari itu saya berusaha dengan sungguh-sungguh, disiplin, bertanggung jawab semuanya untuk menjaga nama baik perusahaan.

8.4 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang

Dalam proses magang, saya mendapatkan banyak sekali pengalaman dan manfaat yang bisa diambil dari kegiatan magang, diantaranya pembelajaran yang bisa didapatkan dalam kegiatan magang adalah kunci sukses dalam bekerja, untuk mencapai kesuksesan dalam bekerja diperlukan kedisiplinan, tanggung jawab yang besar serta kecepatan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sehingga dalam proses bekerja dapat terselesaikan dengan tepat.

8.5 Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa

Kegiatan magang MBKM membuat saya berpikir untuk mengatur dan menyiapkan dengan matang tentang masa depan yang akan saya jalani. Saya memiliki rencana untuk selalu mengembangkan diri dari kegiatan kegiatan yang saya ikuti, seperti contoh adalah saya mengikuti bersungguh-sungguh dalam kegiatan magang MBKM dengan belajar tentang yang bersangkutan sesuai dengan jurusan saya seperti pembukaan rekening baru, monitoring, pembuatan aplikasi tabungan baru dan deposito,dll. Kemampuan tersebut saya asah untuk menopang cita cita yang saya inginkan, yaitu menjadi bagian dari perusahaan bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Syafi'i. 2001. *Bank Syariah Teori Dan Praktek*. Jakarta: Gema Insani.
- Cahyadi, Iman Rahman. 2021. *Deposito BPR Bisa Jadi Pilihan Milenial Dalam Berinvestasi*. <https://www.beritasatu.com/ekonomi/866305/deposito-bpr-bisa-jadi-pilihan-milenial-dalam-berinvestasi>.
- Dandung, Maria Euphrasia, Paulina Y. Amtiran, dan Marselina Ratu. 2020. "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Konvensional Dan Perbankan Syariah." *Journal of Management* 11(1): 68.
- Febriana, Nina Indah. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung." *AN-NISBAH* 3(1): 146.
- Gelinas, Ulrich, dan B. Richard Dull. 2012. *Accounting Informations System, 9th Ed. South Western Cengage Learning*. USA: Natorp Boulevard Mason.
- Hartono, Jogiyo. 2000. *Teori Portofolio Dan Analisis Investasi Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Haya, S. F., & Tambunan, K. (2022). Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), 129–138.
- Hendrianto, H., Natalisa, D., & Eka, D. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Mobile Broadband Di Kota Palembang. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 16(1), 43–63. <https://doi.org/10.32524/jkb.v16i1.573>
- Irianto, Prima Satya, dan Budi Ispriyarso. 2016. "Keterbukaan Informasi Publik Di Perbankan." *Jurnal Law Reform* 12(2): 241.
- Jayawati, Esy Nindya Caesar, Wahyu Wardhana, dan Novi Shintia. 2018. "Perbandingan Investasi Antara Logam Mulia (Produk Pegadaian Persero) Dengan Tabungan Dan Deposito Bank Rakyat Indonesia TBK." *Prosiding Seminar Nasional ASBIS*.

- Kurniawati, Eris Tri. 2012. "Analisis Pengaruh Profitabilitas Sistem Bagi Hasil dan Kualitas Layanan Bank terhadap Minat Nasabah Berinvestasi (Studi Kasus pada Bank Muammalat Cabang Malang)." *Jurnal Humanity*, 7(2)11(2): 46-55
- Lestari, Ni Luh Wayan Tiya, dan Ni Nyoman Sri Rahayu Trisna Dewi. 2020. "Pengaruh Pemahaman Akuntansi, Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan." *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi* 11(2): 170–78.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Yogyakarta: ANDI.
- Mawey, Thalia Claudia, Tumbel, Altje L., Imelda W. J. Ogi. 2018. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Sulutgo." *Jurnal EMBA* 6(3): 1198–1207.
- Monica, A. S., Padjadjaran, U., Murwadi, T., Padjadjaran, U., Suwandono, A., & Padjadjaran, U. (2019). *RAHASIA BANK DALAM MANAJEMEN RISIKO BAGI BANK UMUM meningkatkan pemerataan , pertumbuhan ekonomi , dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati- dan agar selalu bertahan dari masalah- masalah yang bisa membuat perusahaan perbankan.* 3, 43–57.
- Muhamad. 2004. *Teknik Perhitungan Bagi Hasil Dan Profit Margin Pada Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Purba, Mardi P. 2012. *Profesi Akuntan Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purwa, Ida Bagus Ngurah Satwika, dan I Gusti Agung Ketut Sri Ardani. 2017. "Peran Kepercayaan Nasabah Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 7(1): 192.
- Putro, Shandy Widjoyo, Hatane Samuel, dan Ritzky Karina M.R. Brahmana. 2014. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2(1): 1–9.

- R.E. Freeman. 1984. *Strategic Management: A Stakeholders Approach*. Boston: Fitman.
- Rismawati, & Ita, S. (2014). Pengaruh Sistem Bagi Hasil Deposito Mudharabah Terhadap Minat Nasabah Untuk Berinvestasi pada Bank Syariah. *Ilmiah Akuntansi*, 2(1), 85–98.
- Rustam, Rianto Bambang. 2018. *Manajemen Risiko Perbankan Syariah Di Era Digital : Konsep Dan Penerapan Di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat. <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20511813>.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian : Pendekatan Praktis Dalam Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Sani, Abdul. 2021. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah.” *Jurnal Bestari* 1(2): 38–52.
- Saragih, Pesta, Hanna Bella, Dean Fanny Yolanda, dan Zul Azmi. 2021. “Analisis Evaluasi Tata Kelola Perusahaan Dan Masalah Pihak Terkait Pada PT Bank Bumi Arta Tbk.” *Jurnal Akuntansi STIE Muhammadiyah Palopo* 7(2): 44– 57.
- Sastra, H. (2018). *Minat Berinvestasi Mahasiswa dan Kualitas Pelayanan Gerai Bursa Efek Indonesia STIE Kesatuan Bogor*. 2, 1–12.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Setyawan, Yohana Neysa, dan Japariato, Edwin. 2014. “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Jaminan Rasa Aman, dan Aksesibilitas terhadap Minat Menabung terhadap Minat Menabung Nasabah Bank Danamon di Surabaya.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* 2(1): 1-8
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tandelilin, Eduardus. 2001. *Analisis Investasi Dan Manajemen Risiko Edisi Pertama*. BPFE UGM.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumbel, Altje. 2016. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat Cabang Amurang Kabupaten Minahasa Selatan Influences of Trust and Satisfaction To Customer Loyalty At Pt. Bank Btpn Mitra Usaha Rakyat, Amurang, Kabupaten Mi.” *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum* 3(1): 64–79.

- Utami, M., & Handayani, T. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah Pendahuluan*. 170–178.
- Wafa, Moh. Ali. 2017. “Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional Dan Bank Syariah.” *Jurnal Kordinat* 16(2): 5412. 10.15408/kordinat.v16i2.6441.
- Wahyudi, Reno. 2019. “Faktor-Faktor yang Menyebabkan Kurangnya Minat Nasabah untuk Membeli Produk Deposito Mudharabah BRI Syariah KCP Panorama Bengkulu.” *E-Repository Perpustakaan IAIN Bengkulu*: 41-55. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/id/eprint/2902>.
- Yusuf, C. (2022). *Pengawasan Terhadap Informasi Asimetri Dalam Laporan Keuangan Yang Mempengaruhi Transaksi Saham Di Pasar Modal*. 283–304. <https://doi.org/10.20885/iustum.vol29.iss2.art3>

