

Efektivitas Pelayanan Penghimpunan Dana Wakaf terhadap Kepuasan Donatur di Sinergi Foundation Menggunakan Metode DEA

Effectiveness Of Services Gathering Fund Waqf To The Satisfaction Of Donors In Synergy Foundation Using Dea Method

¹Fadlun Nisa, ²Eva Misfah Bayuni, ³Nanik Eprianti

^{1,2}*Prodi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung*

Jl. Tamansari No.1 Bandung 4011

Email: ¹fadlunnisaa@gmail.com , ²evambayuni@gmail.com , ³nanikeprianti@gmail.com

Abstrack: Synergy Foundation (SF) is a productive Waqf and ZIS (Zakat, Infaq, Sedekah). SF has four types of donation services: Direct, shuttle, transfer, and counter. Among the four services, SF does not prioritize what kind of services are more effective and efficient for donors. Therefore, this research aims to know the effectiveness of the theory of Service Gathering fund Waqf and satisfaction of donors, understanding the service system Gathering Waqf fund in SF, analyzing the effectiveness of service system gathering Waqf funds To donor satisfaction in SF using the DEA (Data Envelopment Analysis) method. The research methods used are quantitative descriptive. Primary Data include the Waqf financial report and the SF questionnaire. The data analysis technique uses the MaxDEA 6.1 method. The results of the research are: first, the effectiveness of service Gathering fund Waqf and donor satisfaction describes and declare the goals (quality, quantity, and time) has been achieved, and the size of the successful organization reaches Purpose and Target-targetnya. Secondly, the type of service counter gets the fewest interest and transfer is the type of service to raise the most funds. Third, the results of the DEA analysis indicated that the year 2017 includes the category Increasing Return to Scale (IRS), 99.51% of 100% to achieve a perfect level of efficiency. Survey results show donor satisfaction level as follows: Less satisfied 2.0%, satisfied 64.0%, very satisfied: 35.1%.

Keywords: effectiveness, service, Fundraising, satisfaction, DEA.

Abstrak: Sinergi Foundation (SF) merupakan lembaga Wakaf Produktif dan ZIS (Zakat, Infaq, Sedekah). SF memiliki empat jenis layanan/*channel* donasi yaitu: langsung, jemput, transfer, dan *counter*. Diantara keempat jenis layanan tersebut, SF belum memprioritaskan jenis layanan manakah yang lebih efektif dan efisien bagi donatur. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui Teori Efektivitas Pelayanan Penghimpunan Dana Wakaf dan Kepuasan Donatur, Memahami Sistem Pelayanan Penghimpunan Dana Wakaf di SF, Menganalisis Efektivitas Sistem Pelayanan Penghimpunan Dana Wakaf terhadap Kepuasan Donatur di SF Menggunakan Metode DEA (Data Envelopment Analysis). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif. Data primer yaitu laporan keuangan wakaf dan kuesioner SF. Teknik analisis data menggunakan metode MaxDEA 6.1. Hasil penelitian yaitu: *Pertama*, Efektivitas pelayanan penghimpunan dana wakaf dan kepuasan donatur menggambarkan dan menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan dan target-targetnya. *Kedua*, jenis layanan *counter* mendapatkan minat yang paling sedikit dan transfer merupakan jenis layanan paling banyak menghimpun dana. *Ketiga*, hasil analisis DEA menunjukan bahwa tahun 2017 termasuk kategori *Increasing Return to Scale* (IRS), 99,51% dari 100% untuk mencapai tingkat efisiensi sempurna. Hasil survey kuesioner menunjukkan tingkat kepuasan donatur sebagai berikut: Kurang puas 2,0%, puas 64,0%, Sangat puas: 35,1%.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Fundraising, Kepuasan, DEA..

A. Pendahuluan

Wakaf merupakan salah satu sumber dana yang memiliki potensi dalam pengembangan ekonomi umat. Bahkan wakaf bisa dijadikan sebagai dana abadi umat yang memberikan manfaat dalam mensejahterakan

masyarakat.1 Indonesia merupakan Negara yang memiliki Sumber Daya

¹ Nasrul Fahmi Zaki Fuadi. "Wakaf Sebagai Instrumen Ekonomi Pembangunan Islam, Volume 9, Nomor 1, November 2018, hlm. 2.

Manusia dengan jumlah mayoritas penduduk Muslim terbesar sebesar 207 juta jiwa. Oleh karena itu, semestinya mampu mengelola Wakaf Uang secara maksimal, sehingga perwakafan di Indonesia menjadi wakaf produktif dan tidak lagi konsumtif.

Wakaf Uang membuka peluang besar bagi penciptaan bisnis investasi, yang hasilnya dapat dimanfaatkan pada bidang keagamaan, pendidikan, dan pelayanan sosial. Wakaf jenis ini lebih bernilai benefit daripada wakaf benda tak bergerak, seperti tanah. Jika lembaga penghimpun dana wakaf mampu mengoptimalkan potensi wakaf uang yang begitu besar itu, kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat lebih terjamin.

Sinergi Foundation (SF) adalah lembaga independen milik publik yang *concern* mendorong pengembangan kreativitas dan inovasi Sosial-Pemberdayaan berbasis Wakaf Produktif dan ZIS (Zakat, Infaq-Sedekah). Pelayanan penghimpunan dana (*fundraising*) atau disebut jenis *channel* donasi di Sinergi Foundation memiliki empat jenis layanan donasi diantaranya ialah: 1) langsung (datang ke kantor) 2) jemput donasi 3) *online* (transfer) dan *counter*. Namun, di antara keempat sistem pelayanan tersebut Sinergi Foundation belum memprioritaskan metode pelayanan manakah yang lebih efektif dan efisien bagi donator. Karena efektivitas adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran. Efektifitas tidak hanya dapat dilihat dari sisi produktivitas, tetapi juga dapat dilihat dari sisi persepsi atau sikap individu.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana Teori Efektivitas Pelayanan Penghimpunan Dana Wakaf dan Kepuasan Konsumen (Donatur)?

2. Bagaimana Sistem Pelayanan Penghimpunan Dana Wakaf di Sinergi Foundation?
3. Bagaimana Efektivitas Sistem Pelayanan Penghimpunan Dana Wakaf terhadap Kepuasan Donatur di Sinergi Foundation Menggunakan Metode DEA?

B. Landasan Teori

Potensi Wakaf Uang²

Wakaf dalam bentuk uang, dipandang sebagai salah satu pilihan yang dapat membuat wakaf mencapai hasil lebih banyak. Secara ekonomi, wakaf uang ini sangat besar potensinya untuk dikembangkan, karena dengan model wakaf uang ini daya jangkau serta mobilisasinya jauh lebih merata di tengah-tengah masyarakat dibandingkan dengan model wakaf tradisional (wakaf dalam bentuk tanah dan bangunan). Lingkup wakaf tunai menjanjikan kemanfaatan yang lebih baik yang dapat diperoleh dari sumber-sumber wakaf selain pemanfaatan hasil pengelolaan wakaf, wakaf tunai juga dapat memperluas jangkauan pemberi wakaf dan peningkatan produktivitas harta wakaf.

Tujuan Penghimpunan Dana Wakaf (*Fundraising*)³

1. Menghimpun Dana
2. Memperbanyak Donatur/Wakif
3. Meningkatkan atau Membangun Citra Lembaga
4. Menghimpun Simpatisan/Relasi

² Suhardi K Lubis, dkk. *Wakaf dan Pemberdayaan Umat*. Jakarta: Sinar Grafika. 2010. hlm. 109.

³ Suparman. *Manajemen Fundraising Dalam Penghimpunan Harta Wakaf*. <https://bwi.or.id/index.php/publikasi/artikel/394-manajemen-fundraising-dalam-penghimpunan-harta-wakaf-bagian-1.html>. Diakses Pada tanggal 15 Mei 2019 Pukul: 22.25 WIB.

- dan Pendukung
5. Meningkatkan Kepuasan Donatur

Dimensi Kualitas Pelayanan⁴

1. Reliabilitas (*reliability*). Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*). Kesiapan dan kemampuan karyawan untuk membantu para konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*Assurance*). Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya.
4. Empati (*Empathy*). Perusahaan memahami masalah dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada para konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangible*). Berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan material yang digunakan perusahaan bersih, serta penampilan dari karyawan rapi.

Pengukuran Kepuasan Konsumen (Donatur)

Menurut Kotler, Et, Al. Ada empat metode untuk mengukur

kepuasan pelanggan:⁵

1. Sistem keluhan dan saran. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan pelanggannya menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan pelanggan.
2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*. Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing.
3. *Lost customer analysis*. Perusahaan menghubungi para konsumennya yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal tersebut terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.
4. Survey kepuasan konsumen. Sebagian besar riset kepuasan konsumen dilakukan dengan menggunakan metode survey.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Data primer yaitu laporan keuangan wakaf tahun 2014-2018 dan kuesioner Sinergi Foundation. Teknik analisis data menggunakan metode MaxDEA 6.1 .

Metode dan Model DEA (Data Envelopment Analysis)

DEA adalah suatu metodologi yang digunakan untuk mengevaluasi efisiensi dari suatu unit pengambilan keputusan (unit kerja) yang bertanggung jawab menggunakan sejumlah input untuk memperoleh suatu

⁴ *Ibid.* hlm. 58.

⁵ Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. *Service, Quality and Satisfaction (ed 3)*. Yogyakarta: Andi. 2011. hlm. 314.

output yang ditargetkan.⁶

1. DEA model CCR (Charnes-Cooper-Rhodes) merupakan model yang paling dasar dari konsep DEA yang diusulkan oleh Charnes, et al (1978). Model ini mengasumsikan bahwa rasio antara penambahan input dan output adalah sama (*constant return to scale*).⁷

$$\text{Tujuan: Maks}\theta = \sum_{r=1}^s u_r y_{ro}$$

Kendala: Maks θ

$$= \sum_{r=1}^s u_r y_{rj} \\ - \sum_{i=1}^m v_i x_{ij} \leq 0; j \\ = 1, \dots, n$$

$$\text{Maks}\theta = \sum_{i=1}^m v_i x_{io} = 1; \text{ dan } u_r, v_i \\ \text{Dimana :}$$

- Θ = Efisiensi DMU Model CCR
 n = jumlah DMU
 m = jumlah input
 s = jumlah output
 x_{ij} = jumlah input ke-i DMU j
 y_{rj} = jumlah output ke-r DMU j
 v_i = pembobotan untuk input ke i

2. DEA Model BCC

Asumsi dari model ini adalah bahwa rasio antara penambahan input dan output tidak sama (*variable return to scale*).

$$\sum_{j=1}^n x_{ij} \lambda_j \geq \pi_{io}$$

⁶ Yuli Indrawati. *Analisis Efisiensi Bank Umum di Indonesia Periode 2004-2007: Aplikasi Metode DEA*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. 2009. hlm. 25.

⁷ Atika Widady. *Analisis Efisiensi dan Produktivitas Program Studi S-1 di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. 2017. hlm. 27-28.

$$\sum_{j=1}^n y_{rj} \lambda_j \\ \leq y_{ro} \quad i \\ = 1, 2, \dots, m \\ = 1, 2, \dots, s \\ \sum_{j=1}^n \lambda_j = 1 \\ \sum_{j=1}^n \lambda_j \\ \geq 0 \quad j \\ = 1, 2, \dots, n \\ \text{Dimana :}$$

Π = Efisiensi DMU Model BCC

n = jumlah DMU

m = jumlah input

s = jumlah output

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Analisis Teori Efektivitas Pelayanan Penghimpunan Dana Wakaf dan Kepuasan Konsumen (Donatur).

Fundraising atau penghimpunan dana merupakan salah satu bentuk keberhasilan sebuah lembaga terhadap tujuannya untuk menyalurkan dana yang berhasil dihimpun berdasarkan program-program yang ditawarkan. Hal ini selaras dengan teori efektivitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menurut Tayibnafis dan Ali Muhidin, mengatakan bahwa pendekatan yang digunakan dalam penilaian efektivitas yaitu: adanya pendekatan eksperimental dengan tujuan mengontrol dan mengisolasi program, pendekatan yang berorientasi pada tujuan untuk menentukan keberhasilan, pendekatan yang berfokus pada keputusan untuk evaluasi program, pendekatan yang

berorientasi pada pemakai dengan tujuan pemakaian informasi yang potensial, dan pendekatan responsif untuk menekankan evaluasi berbagai sudut pandang mengenai program. Sehubungan dengan hal tersebut, efektivitas adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki. Karena tujuan dari *fundraising* sendiri ialah menghimpun dana, memperbanyak donatur, meningkatkan atau membangun citra lembaga, menghimpun simpatisan/relasi dan pendukung, serta meningkatkan kepuasan donatur.

Analisis Sistem Pelayanan Penghimpunan Dana Wakaf di Sinergi Foundation

Sistem pelayanan dalam menghimpun dana wakaf atau disebut juga jenis *channel* donasi di *Sinergi Foundation* memiliki empat jenis *channel* donasi dalam penghimpunan dana. Jenis pelayanan tersebut dilakukan dengan tujuan memudahkan donatur untuk memilih satu atau lebih dari satu jenis layanan dalam memberikan donasi. Diantara keempat jenis *channel* donasi tersebut, donatur *Sinergi Foundation* tidak hanya dapat menggunakan satu jenis *channel* saja melainkan bisa menggunakan lebih dari satu jenis dalam penghimpunan donasi baik secara langsung, jemput, transfer dan *counter*. Namun diantara keempat jenis pelayanan tersebut, berdasarkan data jumlah donatur dari tahun 2014-2018, jenis layanan *counter* mendapatkan minat yang paling sedikit, sedangkan layanan transfer mendapatkan jumlah donatur yang cenderung meningkat setiap tahun nya, meskipun mengalami penurunan pada tahun 2017, namun kembali meningkat drastis pada tahun 2018. Tidak hanya itu saja, perolehan donasi yang berhasil terhimpun dari jenis layanan transfer yaitu sekitar 1 sampai 3 triliun per tahun. Sehingga

jenis layanan tranfer dapat dikatakan sebagai jenis layanan yang paling banyak menghimpun dana dibandingkan dengan jenis layanan lainnya. Karena jenis layanan transfer dianggap sebagai layanan yang mudah dan praktis serta fleksibel waktunya. Tetapi bukan berarti jenis layanan langsung, jemput dan *counter* itu buruk atau tidak efisien, melainkan terdapat satu jenis layanan yang dapat dikategorikan sebagai layanan paling efektif atau efisien.

Adapun sekitar tiga atau lima tahun yang lalu, terdapat perubahan (*switch*) perilaku donatur terhadap minat jenis pelayanan (*channel*) donasi yang digunakan, didukung pula dengan berkembangnya zaman yang lambat tahun semakin berkembang. Hal ini nampak berubah khususnya pada donatur wakaf yang pada mulanya jenis *channel* donasi langsung (datang ke kantor) dan jemput banyak diminati dengan hasil *score* sebesar 60% dan transfer 40%, namun sekarang berganti yaitu jenis transfer berada di angka 60% dan jenis layanan langsung dan jemput sebesar 40%.⁸

Analisis Efektivitas Sistem Pelayanan Penghimpunan Dana Wakaf terhadap Kepuasan Donatur di Sinergi Foundation Tahun 2014-2018 Menggunakan Metode DEA

Sebelum melakukan analisis untuk mengetahui efektivitas atau efisiensi sebuah lembaga dalam penelitian ini, maka data yang di butuhkan dalam penelitian ini adalah laporan keuangan tahunan dan jumlah donatur per jenis layanan (*channel*) donasi selama 5 tahun terakhir yaitu dari tahun 2014-2018, adapun data tersebut dibutuhkan sebagai input dan

⁸ Wawancara dengan Eren Pramula dan Ira Syafira selaku Divisi Syi'ar di *Sinergi Foundation*, di Pasar Kaliki tanggal 5 Maret 2019.

output untuk melihat efektivitas atau efisiensi DMU.

Tabel 1.1 Score, Benchmarks-Run Envelopment Model

DMU	Technical Efficiency Score(CRS)	Pure Technical Efficiency Score(VRS)	Scale Efficiency Score	RTS
2014 Sinergi Foundation	1	1	1	Constant
2015 Sinergi Foundation	1	1	1	Constant
2016 Sinergi Foundation	1	1	1	Constant
2017 Sinergi Foundation	0,995114	1	0,995114	Increasing
2018 Sinergi Foundation	1	1	1	Constant

Menurut penjelasan tabel di atas dapat diketahui bahwa secara skor skala efisiensi, DMU terendah yaitu terdapat di tahun 2017 dengan skor 99.51%. Dan dalam analisis ini dapat diketahui dari DMU tahun berapa yang termasuk CRS, IRS dan DRS. Sebuah Lembaga dikatakan efisien jika memiliki tingkat efisien 1 atau 100%, sedangkan apabila efisiensi kurang dari 1 atau $< 100\%$ maka dinyatakan tidak atau kurang efisien.

Berdasarkan hasil analisis satu per satu antara jumlah donatur dan perolehan donasi, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari tahun 2014-

2018 menunjukkan adanya fluktuatif penurunan dan kenaikan donasi per tahun. Namun berbeda dengan hasil pengolaan menggunakan metode DEA, bahwasannya setiap indikator gabungan input dan output (jumlah donatur dan perolehan donasi) tahun 2014-2018 dikatakan efektif, kecuali pada tahun 2017. Sehingga DEA membaca bahwa pada tahun 2017 terdapat adanya penurunan diantara keduanya (jumlah donatur dan perolehan donasi) secara signifikan, bila dibandingkan dengan tahun-tahun lainnya. Pada tahun 2014,2015,2016,2018, antara penurunan dan kenaikan jumlah donatur dan perolehan donasi tidak terjadi penurunan secara signifikan, sehingga jika jumlah donatur mengalami penurunan, tetapi didukung oleh kenaikan jumlah perolehan donasi, dan meskipun terjadi penurunan pun tidak signifikan.

Selanjutnya, hasil survey kuesioner yang telah di sebarakan kepada donatur Sinergi Foundation (SF) baik langsung maupun *online*. Maka dapat diketahui tanggapan kuisisioner yaitu berjumlah 163 tanggapan responden (donatur). sehingga SF dapat mengetahui tingkat kepuasan donatur terhadap SF sebagai berikut:⁹ Kurang puas: 2,0%, Puas: 64,0 % dan Sangat puas: 35,1 %

D. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan

⁹ Eren Pramula. "Survey Kepuasan Donatur terhadap Pelayanan dan Program Sinergi Foundation". https://docs.google.com/forms/d/1KmR47p5HRqQ9dUe2OC6tbJjmtFwj5rZUicfrFIq4Bu8/viewform?ts=5d1574f3&edit_requested=true#responses. Diakses tanggal 23 Juli 2019.

- penghimpunan dana wakaf dan kepuasan donatur menggambarkan seluruh siklus input, proses dan output yang mengacu pada hasil guna dari pada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya.
2. Berdasarkan data jumlah donatur dan perolehan donasi tahun 2014-2018. Jenis layanan *counter* mendapatkan minat paling sedikit, sedangkan transfer merupakan jenis layanan paling banyak menghimpun dana dibandingkan dengan jenis layanan lainnya. Karena jenis layanan transfer dianggap sebagai layanan yang mudah dan praktis serta fleksibel waktunya. Tetapi bukan berarti jenis layanan langsung, jemput dan *counter* itu buruk atau tidak efisien.
 3. Efektivitas pelayanan penghimpunan dana wakaf di Sinergi Foundation menggunakan metode DEA. Dapat diketahui hasil atas data jumlah donatur dan perolehan donasi wakaf yang terhimpun tahun 2014-2018, yang termasuk ke dalam kondisi CRS (*Constant Return to Scale*) atau efisiensi sempurna yaitu tahun 2014, 2015, 2016 dan 2018. Sedangkan pada tahun 2017 merupakan tahun yang termasuk kategori belum efisien atau *Increasing Return to Scale* (IRS). Yaitu hanya karena mencapai hasil 99,51% dari 100% untuk mencapai tingkat

efisiensi yang sempurna. Sehingga DEA membaca bahwa pada tahun 2017 terdapat adanya penurunan diantara keduanya (jumlah donatur dan perolehan donasi) secara signifikan, bila dibandingkan dengan tahun-tahun lainnya. Selanjutnya, hasil survey kuesioner 163 donatur terhadap Sinergi Foundation, menghasilkan nilai tingkat kepuasan diantaranya ialah: Kurang puas 2,0%, Puas: 64,0%, Sangat puas: 35,1%.

Daftar Pustaka

- Atika Widady. (2017). Analisis Efisiensi dan Produktivitas Program Studi S-1 di Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- BWI (Badan Wakaf Indonesia). (Copyright 2009-2012). Sekilas BWI. Retrieved Mei, 03, 2019. <https://bwi.or.id/index.php/ar.html>.
- Pramula, Eren. Syafira, Ira. (2019, Maret, 5). Sistem Pelayanan Penghimpunan Dana, Program, Pengelolaan, Penyaluran, Donatur. Selaku Divisi Syi'ar di Sinergi Foundation, di Pasar Kaliki tanggal.
- Pramula, Eren. "Survey Kepuasan Donatur terhadap Pelayanan dan Program SinergiFoundation". https://docs.google.com/forms/d/1KmR47p5HRqQ9dUe2OC6tbJjmtFwj5rZUicfrFIq4Bu8/viewform?ts=5d1574f3&edit_requested=true#responses. Diakses tanggal 23 Juli 2019.
- Lubis, Suhardi K, dkk. (2010). Wakaf dan Pemberdayaan Umat.

Jakarta: Sinar Grafika.

Nasrul Fahmi Zaki Fuadi. (2018).
Wakaf Sebagai Instrumen
Ekonomi Pembangunan Islam.
Jurnal Ekonomi Islam Vol 9
Nomor 1.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra.
(2011). *Service, Quality and
Satisfaction* (ed 3). Yogyakarta.
Andi.

Yuli Indrawati. (2009). *Analisis
Efisiensi Bank Umum di
Indonesia Periode 2004-2007:
Aplikasi Metode DEA*. Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas
Indonesia.