

Pengaruh Kinerja *Relationship Officer* (RO) Terhadap Laba Rugi Bank Bri Syariah Kcp Bandung Buah Batu

¹ Fini Rahmawati Lestari

^{1,2} *Keuangan dan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*

Abstrak. *Relationship Officer* (RO) merupakan salah satu unit kerja mikro Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu. Tugas dan tanggung jawab utama RO adalah *maintance* nasabah. *Maintance* nasabah dilakukan RO untuk menjaga nasabah agar tidak terlambat dalam melakukan setoran angsuran pembiayaan, karena akan berpengaruh pada laba rugi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja RO, kondisi laba rugi di Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu, dan pengaruh kinerja RO terhadap laba rugi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Dengan menggunakan SPSS versi 17, data yang didapat kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, serta pengujian hipotesis dengan uji t. Hasil penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa kinerja *Relationship Officer* (RO) tergolong sangat baik, jika dilihat dari *Repayment Rate* (RR) berkisar 98% hingga 100%. Kondisi laba rugi di Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu mengalami keuntungan pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Variabel kinerja RO (X) tidak berpengaruh terhadap variabel laba rugi (Y). Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, dengan hasil R sebesar 0,135 (13,5%) maka hubungan kinerja RO dengan laba rugi sangat lemah. Sedangkan R Square bernilai sebesar 0,018 (1,8%), kinerja RO mempengaruhi laba rugi. Sisanya sebesar 98,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Kinerja *Relationship Officer* (RO), Laba Rugi

A. Pendahuluan

Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang atau beberapa orang yang disebut atasan dan seorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.¹ Organisasi sebagai wadah atau tempat kegiatan dari orang-orang yang bekerja sama dalam usahanya mencapai tujuan. Tujuan tersebut pasti berbeda-beda antara satu dengan lainnya, misalnya dapat berupa laba, pelayanan sosial, peningkatan pendidikan, dan lain-lain.

Pengelolaan yang baik dan profesional merupakan suatu hal yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Untuk itu dalam mencapai tujuan tersebut sumber daya yang ada harus dimanfaatkan sebaik mungkin, termasuk sumber daya manusia sebagai faktor utamanya.

Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.² Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas.

Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan. Dengan kinerja yang baik, maka setiap karyawan dapat menyelesaikan segala permasalahan

¹ Siagian, *Filsafat Administrasi*, tnp., ttp., 2006, hlm. 6.

² Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, tnp., ttp., 2004, hlm 67.

secara efektif dan efisien sehingga masalah yang terjadi pada perusahaan dapat teratasi dengan baik.

Relationship Officer (RO) merupakan salah satu unit kerja mikro Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu. Tugas dan tanggung jawab utama RO adalah *me-maintenance* nasabah. Di dalam *me-maintenance* nasabah RO juga melakukan *cash pick up service*, proses *early detection* terhadap kondisi dan kemampuan bayar nasabah, melaksanakan *cross selling* atau menjual produk lain dari BRI Syariah, dan masih banyak lagi. Semua tugas dan tanggung jawab RO semata-mata dilakukan untuk memperoleh *profit* atau laba.

Laba rugi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu dipengaruhi oleh beberapa unit bisnis, yaitu unit mikro, gadai, pembiayaan konsumen, jasa transaksional *customer service* dan *teller*, modal kerja, dan *musyarokah*. Unit bisnis mikro dilihat dari sisi kinerja RO, akan mempengaruhi laba rugi Bank BRI Syariah. Hal ini dikarenakan tugas utama RO yaitu *me-maintenance* nasabah. Jika RO tidak *me-maintenance* nasabah mikro dengan baik maka pembiayaan bermasalah dapat terjadi, dan ini dapat mempengaruhi NPF yang juga akan berdampak pada laba rugi. Semakin besar pembiayaan bermasalah yang dimiliki bank, maka akan semakin besar jumlah dana cadangan yang harus disediakan, serta semakin besar pula keuntungan yang akan terambil, sehingga bank tidak akan mendapatkan keuntungan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian mengenai kinerja *Relationship Officer* (RO), kondisi laba rugi di Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu, dan bagaimana pengaruh kinerja RO terhadap laba rugi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu.

a. Kinerja *Relationship Officer* (RO) di Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu

Ukuran kesuksesan kinerja seseorang yang akan berpengaruh kepada kinerja perusahaan selalu dihubungkan dengan pencapaian KPI (*Key Performance Indicator*). Pencapaian KPI seorang RO di Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu adalah *Repayment Rate* (RR). Berikut data persentase *Repayment Rate* (RR) perusahaan sampel selama tiga tahun terakhir dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013 sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Repayment Rate (RR)
Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu
Tahun 2011 s/d 2013

Tahun	<i>Repayment Rate</i> (RR)
2011	100%
2012	98,9%
2013	98,7%

*Sumber: data diolah

Dari analisis *repayment rate* Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu, disimpulkan bahwa tahun 2011, *repayment rate* memiliki tingkat persentase yang sempurna dibandingkan dengan tahun yang lainnya. Dengan tingkat persentase yang sempurna ini, artinya RO mampu *me-maintenance* nasabahnya untuk membayar tepat waktu angsuran pinjaman pembiayaannya. Justru pada tahun 2012 dan 2013, Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu mengalami penurunan tingkat persentase *repayment*

rate. Penurunan ini disebabkan karena adanya nasabah nunggak, artinya nasabah tidak membayar angsuran pinjaman pembiayaan tepat waktu (melebihi waktu yang disepakati).

b. Kondisi Laba Rugi di Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu

Berikut adalah hasil pengolahan data mengenai laba (rugi) bersih pada perusahaan sampel selama kurun waktu tiga tahun dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.2.

Laporan Laba (Rugi) Bersih
Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu
Tahun 2011 s/d 2013

Tahun	Asset	Laba (Rugi)
2011	132.456.532.429	7.981.917.650
2012	129.339.884.259	8.782.260.628
2013	134.063.376.726	7.202.286.422

*Sumber: data diolah

Laba (rugi) bersih menunjukkan bahwa perusahaan mengalami keuntungan selama tiga tahun terakhir. Pada tahun 2012, Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu memperoleh peningkatan laba bersih sebesar 10.03%. Ini disebabkan karena perusahaan mengalami keuntungan. Laba bersih pada tahun 2013 mengalami penurunan laba bersih sebesar 17.99%. Selama tiga tahun terakhir, tahun 2013 memperoleh laba yang lebih rendah dibandingkan dengan tahun 2011 dan 2012. Penurunan laba bersih ini disebabkan oleh tingginya beban pada tahun 2013. Namun, dengan jumlah laba kotornya yang tinggi pada tahun tersebut, maka perusahaan hanya mengalami penurunan laba tanpa harus mengalami kerugian.

c. Pengaruh Kinerja *Relationship Officer* (RO) terhadap Laba Rugi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu

Koefisien Korelasi

Hasil perhitungan besar hubungan antar variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3.

Correlations

		Laba Rugi	Kinerja
Pearson Correlation	Laba Rugi	1.000	.135
	Kinerja	.135	1.000
Sig. (1-tailed)	Laba Rugi	.	.457
	Kinerja	.457	.
N	Laba Rugi	3	3
	Kinerja	3	3

Tabel di atas menunjukkan besarnya nilai korelasi atau hubungan antara variabel kinerja RO dan laba rugi yaitu sebesar 0.135 atau 13.5%. Nilai korelasi ini tergolong sangat lemah (karena kurang dari 0,600) dan memiliki nilai positif, sehingga dapat dikatakan pola hubungan antara kinerja RO dan laba rugi adalah searah. Artinya, semakin tinggi kinerja RO maka laba rugi pun akan semakin tinggi. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah kinerja RO maka laba rugi pun akan semakin rendah.

Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan besar pengaruh antar variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.135 ^a	.018	-.963	1.107E9

a. Predictors: (Constant), Kinerja

b. Dependent Variable: Laba Rugi

Nilai R Square sebesar 0.018, artinya kinerja RO mempunyai pengaruh terhadap laba rugi dengan persentase sebesar 1.8%. Walaupun tidak besar, namun kerja keras RO pada unit mikro dalam menghasilkan keuntungan dapat mempengaruhi laba rugi. Sedangkan sisanya sebesar 98.2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti gadai, pembiayaan konsumen, jasa transaksional *customer service* dan *teller*, modal kerja, dan *musyarokah*. Hal ini dikarenakan laba rugi tidak hanya dari unit mikro saja, melainkan berasal dari seluruh unit yang ada di Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu.

Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Hasil pengujian statistik regresi linear sederhana, dengan menggunakan SPSS 17 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5.

Coefficients

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7.166E9	1.109E11		-.065	.959
	Kinerja	1.528E10	1.118E11	.135	.137	.914

a. Dependent Variable: Laba Rugi

Setelah data diolah sesuai dengan variabel yang dikehendaki dan dilakukan analisis data dengan menggunakan bantuan Program SPSS *ver 17 for windows*, maka diperoleh bentuk persamaan regresi:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -7,166 + 1,528X$$

Berdasarkan hasil perhitungan dan persamaan regresi di atas, maka dapat diketahui bahwa:

1. Nilai konstanta (a) adalah -7,166. Artinya jika kinerja RO bernilai nol, maka laba rugi bernilai -7,166.
2. Nilai koefisien regresi variabel kinerja RO (b) bernilai positif yaitu 1,528. Menyatakan bahwa setiap penambahan (karena bertanda positif) sebesar 1, jika kinerja RO meningkat maka laba rugi juga akan meningkat. Sebaliknya, jika kinerja RO turun sebesar 1 maka laba rugi juga diprediksikan mengalami penurunan.

Uji t dan Uji Hipotesis

Tingkat signifikansi (α) yang dipilih dalam penelitian ini adalah 0,05 (5%). Tingkat signifikansi 0,05 (5%) artinya kemungkinan besar hasil penarikan kesimpulan

mempunyai probabilitas 95% atau toleransi kesalahan 5%. Uji t dilakukan dua sisi, maka $0,05/2 = 0,025$. Dengan derajat kebebasan $df = n-2$ atau $3-2 = 1$ sehingga hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} adalah 12.706.

Dari hasil perhitungan (lihat Tabel 4.5.), diketahui $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,137 < 12,706$ dan nilai signifikansi $0,914 > 0,05$. Artinya H_0 berada di posisi penerimaan dan H_a ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis yang diterima adalah H_0 dimana tidak terdapat pengaruh antara kinerja *Relationship Officer* (RO) terhadap laba rugi bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu.

B. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja *Relationship Officer* (RO) tergolong sangat baik, jika dilihat dari *Repayment Rate* (RR) berkisar 98% hingga 100%. Kondisi laba rugi di Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu mengalami keuntungan pada tahun 2011 sampai dengan tahun 2013. Variabel kinerja RO (X) tidak berpengaruh terhadap variabel laba rugi (Y). Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis, dengan hasil R sebesar 0,135 (13,5%) maka hubungan kinerja RO dengan laba rugi sangat lemah. Sedangkan R Square bernilai sebesar 0,018 (1,8%), kinerja RO mempengaruhi laba rugi. Sisanya sebesar 98,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

Daftar Pustaka

- A. Sitohang, *Manajemen Sumber Daya manusia*, PT. Pradya Paramita, Jakarta, 2007.
- Ali, Mohammad, *Penelitian Pendidikan (Prosedur dan Strategis)*, Cet III, Angkasa, Bandung, 1985.
- Andra Kusumadiyanto, "Analisis Laporan Keuangan Untuk Menilai Kinerja Perusahaan Pada Kelompok Industri Rokok", *skripsi*, Universitas Widyatama, Bandung, 2003.
- Belkaoui, Ahmed Riahi, *Teori Akuntansi*, Buku 1, Salemba Empat, Jakarta, 2000.
- Bhuono, Agung Nugroho, *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian dengan SPSS*, Andi, Yogyakarta, 2005.
- Darmin A. Pella, "Memilih Key Performance Indicator Berkualitas", <http://www.dap.aidaconsultant.com/memilih-key-performance-indicator-berkualitas/>, 21 November 2014.
- Dharma, Surya, *Manajemen Kinerja*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2009.
- Dudung Abdussomad Toha, Al Quran Online, <http://www.dudung.net/quran-online/indonesia/9/100>.
- Fakultas Syari'ah Universitas Islam Bandung, *Pedoman Penulisan Skripsi*, tnp., Bandung, 2012 M/ 1433 H.
- Gomes, Faustino Cardoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta, 2003.
- Hadari, Namawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, t.t.
- Hasan, Iqbal, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Edisi ketiga, Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- Hidayani, "Pengalaman Bekerja di Bank, Lembaga Keuangan Non Bank, dan Asuransi",

File:///D:/Data%20Kuliah/Skripsi/Pengalaman%20Bekerja%20di%20Bank,%20Lembaga%20Keuangan%20Non%20Bank,%20dan%20Asuransi%20_%20Hindayani%20Blog.htm, 16 Desember 2014.

- I. Gilanso, *Pengantar Ekonomi Mikro*, tnp., ttp., 1996.
- Irsyadul Ibad, “Menyusun Key Performance Indicators Organisasi”, <http://ensiklo.com/2014/11/menyusun-key-performance-indicators-organisasi/>, 21 November 2014.
- Kamus BI-Bank Sentral Republik Indonesia*
- Kieso, Weygandt, Kimmel, *Accounting Principles*, Edisi ke-7, John Wiley & Sons, Inc., USA, 2005.
- Kusnadi, *Akuntansi Keuangan Lanjutan*, tnp., ttp., 2000.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja SDM*, PT. Refika Aditama, Bandung, 2010.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2009.
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, Ghalia Indonesia, ttp., 2009.
- Munawir, *Analisa Laporan Keuangan*, tnp., ttp., 1995.
- Prawirosentono, *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*, tnp., ttp., 1999.
- PT. Bank BRI Syariah, *Buku Pintar Pembiayaan Konsumer*, PT. Bank BRI Syariah, Jakarta, 2013.
- PT. Bank BRI Syariah, *Kemudahan Akses Menguasai Pasar*, PT. Bank BRI Syariah, Jakarta, 2012.
- Raco, J. R., *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, t.t.
- Rahardjo, Budi, *Memahami Laporan Keuangan*, tnp., ttp., 1994.
- Rifai, Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Rivai dkk, *Performance Appraisal: Sistem yang tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- S. R., Soemarso, *Akuntansi Suatu Pengantar*, Salemba Empat, Jakarta, 2005.
- Santoso, Singgih, *Statistik Parametrik*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010.
- Siagian, *Filsafat Administrasi*, tnp., ttp., 2006.
- Siamat, Dahlan, *Manajemen Lembaga Keuangan*, tnp., ttp., 2004.
- Simamora, Henry, *Akuntansi Basis Pengambilan Keputusan Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta, 2000.
- Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, Yogyakarta, 1999.
- Simanjuntak, Payaman, *Manajemen dan Evaluasi Kerja*, Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta, 2005.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, Cet IX, Alfabeta, Bandung, 2010.
- Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, Alfabeta, Jakarta, 2007.
- Surakhmad, Winarno, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, Cet II, Tarsito, Bandung, 1985.
- Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/147/Kep/DIR Tanggal 12 November 2008, Pasal 6 ayat (1).