

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri keuangan syari'ah telah tersebar keseluruh dunia sejak tahun 1960an. Sekarang sudah lebih 50 negara telah mengembangkan konsep perbankan syari'ah. Hal ini disebabkan karena telah berkembangnya komunitas muslim di berbagai negara yang memberikan alasan ketidaknyamanan mereka dalam penggunaan sistem keuangan Barat dan mengembangkan alternatif yang dikenal sebagai sistem perbankan Islam. Perbedaan dari sistem keuangan Barat dengan sistem keuangan Islam salah satunya adalah dalam hukum Islam penggunaan riba dilarang dalam transaksi keuangan. *Shari'iah Islami'iah* atau hukum Islam merupakan aturan yang dipakai dalam lembaga keuangan Islam yang didasari pada Al Qur'an dan Sunnah. Sejumlah negara muslim, misalnya Bahrain, Bangladesh, Brunei, Iran, Malaysia, Pakistan, Arab Saudi, dan Sudan telah mengikuti *Shari'iah Islami'iah* dalam menjalankan kehidupannya. Ada kekhawatiran dari masyarakat Islam tentang hubungan antara agama dan perbankan, atau praktek keuangan dan bisnis syari'ah yang tepat. Hal ini yang menyebabkan pertumbuhan perbankan syari'ah berkembang di seluruh dunia. (Mirza dan Halabi, 2003)

Sejumlah negara muslim mempertimbangkan reformasi sistem perbankan dan keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam dan mendesain serta menjalankan sebuah sistem perbankan dan keuangan berdasarkan hakikat ideologi Islam, menghapuskan riba, dan membantu mewujudkan tujuan-tujuan sosioekonomi

Islam. Akan tetapi hasil yang baik dari sistem Islam tidak akan dapat dirasakan atau diraih sepenuhnya kecuali jika sebuah perekonomian bebas riba benar terwujud secara realitas dan nilai-nilai Islam secara bersama diimplementasikan dalam semua aspek kehidupan. (Chapra, 2000)

Perkembangan bank Islam di dunia Islam, ternyata melibatkan pemerintah negara-negara Islam atau negara berpenduduk muslim, paling tidak elit dunia usaha yang dekat dengan pemerintah. Pakistan merupakan pelopor di bidang perbankan syari'ah yang berdiri pada tahun 1979 yang awalnya ketika pemerintah memutuskan untuk mengkonversi *non bank* yang lembaga keuangannya berbasis bunga *finance corporation, bankir ekuitas, investment corporation* of Pakistan. Kemudian pemerintah mengizinkan bank-bank komersial untuk menawarkan penyimpanan *account* pada *profit and loss sharing basis*. Perbankan syari'ah dibuat pada bulan Desember 1999 ketika Mahkamah Agung Pakistan diarahkan pemerintah untuk melakukan transformasi sistem keuangan, yang pada akhirnya Juni 2007 perbankan syari'ah di Pakistan memiliki aset dan deposito 3,4 persen dan 3,1 persen dari total sektor perbankan. (Kaleem dan Wajid, 2009)

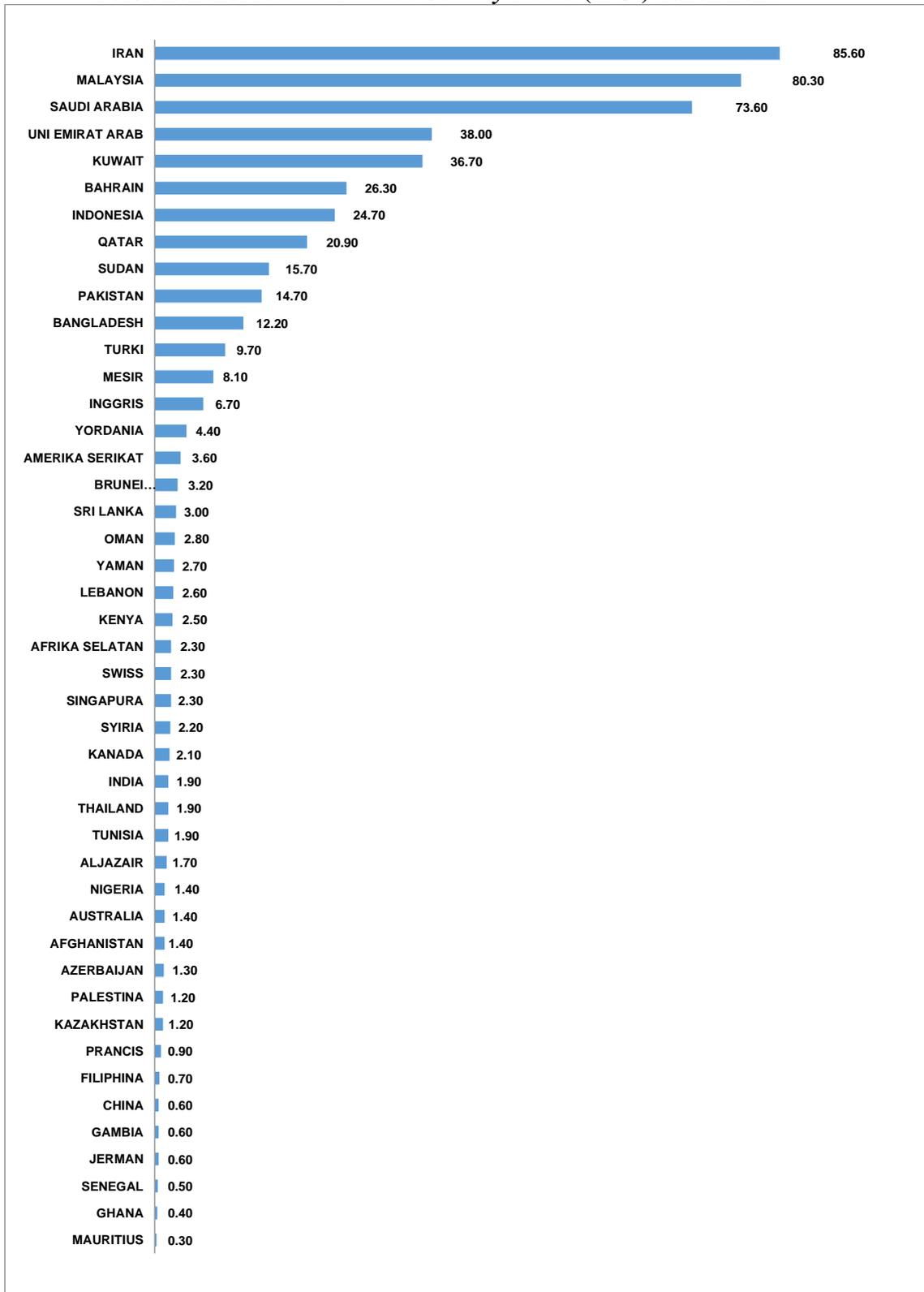
Perbankan syari'ah pertama di Mesir yang didirikan pada tahun 1978 bernama Faisal Islamic Bank, berhasil memberikan tingkat keuntungan dan beroperasi sebagai bank investasi, bank perdagangan maupun bank komersial. Malaysia memiliki bank Islam pertama pada tahun 1983 yaitu Bank Islam Malaysia Berhad (BIMB) yang telah memiliki lebih dari tujuh puluh cabang yang tersebar hampir disetiap negara bagian dan kota-kota di Malaysia. Pada tahun 1984 pemerintah Turki memberikan izin kepada Daar al-Maal al-Islami (DMI)

untuk mendirikan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil, dan didirikan pula Faisal Finance Institution yang beroperasi pada tahun 1985 diikuti oleh ratusan lembaga yang memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat. (Antonio, 2001)

Begitu pula di Indonesia yang memiliki penduduk muslim terbesar di dunia. Indonesia diperkirakan mampu tumbuh menjadi salah satu negara dengan potensi perkembangan industri keuangan syari'ah yang sangat besar. Dengan melihat beberapa aspek dalam penghitungan indeks diantaranya jumlah bank syari'ah, jumlah lembaga keuangan non-bank syari'ah, maupun ukuran aset keuangan syari'ah yang memiliki bobot terbesar, maka Indonesia bisa diproyeksikan akan menduduki peringkat pertama dalam beberapa tahun ke depan. Menurut penilaian *Global Islamic Financial Report* (GIFR) tahun 2011, sekarang Indonesia menduduki urutan keempat negara yang memiliki potensi dan kondusif dalam pengembangan industri keuangan syari'ah setelah Iran, Malaysia dan Saudi Arabia. (Alamsyah, 2012)

Menurut *Islamic Finance Country Index* (IFCI) tahun 2011 Indonesia menduduki urutan keempat negara yang memiliki potensi dan kondusif dalam pengembangan industri keuangan syari'ah, tetapi pada tahun 2015 Indonesia menduduki urutan ketujuh negara yang menunjukkan kinerja dan memiliki potensi dan kondusif dalam pengembangan industri keuangan syari'ah setelah Iran, Malaysia, Saudi Arabia, Arab, Kuwait dan Bahrain.

Grafik 1.1.
Perolehan skor Islamic Finance Country Indeks (IFCI) Tahun 2015



Sumber : IFCI, 2015 (data diolah)

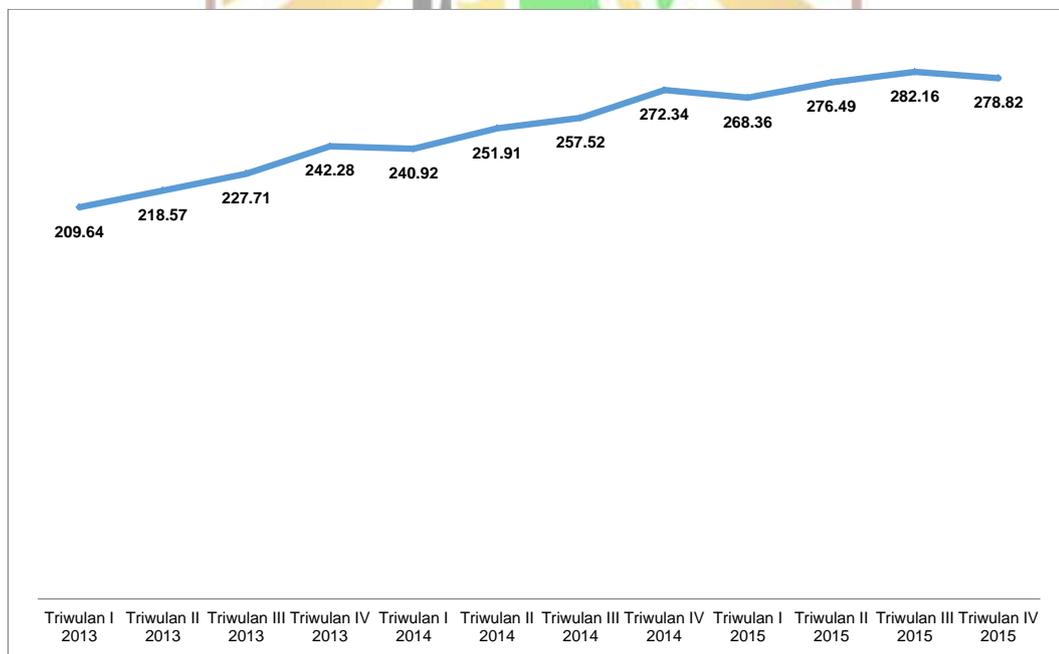
Iran merupakan negara terkuat dalam pertumbuhan ekonominya yang menggunakan sistem keuangan Islam dan memiliki ukuran aset keuangan syari'ah terbesar di dunia. Di negara Iran, Malaysia dan Arab Saudi perkembangan keuangan syari'ah bertumpu pada sektor keuangan, bukan sektor riil dan peranan pemerintah sangat dominan. Selain dalam bentuk dukungan regulasi, penempatan dana pemerintah dan perusahaan milik negara pada lembaga keuangan syari'ah membuat total asetnya meningkat. Berbeda dengan Indonesia dimana perkembangan keuangan syari'ah lebih bersifat *market driven* dan dorongan *botton up* dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. (Alamsyah, 2012)

Lembaga keuangan syari'ah melakukan aktivitas produksinya dengan menghimpun dan menyalurkan dana. Dana yang terhimpun dari masyarakat disebut sebagai dana pihak ketiga (DPK) yang merupakan input penting bagi perbankan syari'ah dalam melakukan aktivitasnya. Sedangkan penyaluran dana yang dilakukan adalah pembiayaan (*financing*) yang menghasilkan keuntungan (*profit*), hanya saja dalam kegiatannya menggunakan perjanjian sesuai dengan hukum Islam tanpa adanya riba. (Ranianti dan Ratnawati, 2014)

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam laporan triwulan IV tahun 2015 bahwa Indonesia memiliki potensi besar pada industri jasa keuangan syari'ah, dapat dilihat dari pangsa pasar sektor jasa keuangan syari'ah yang saat ini masih relatif kecil dibandingkan dengan industri keuangan konvensional yaitu berkisar 4,67% untuk aset perbankan syari'ah, 4,05% untuk NAB Reksa Dana Syari'ah, dan 3,81% untuk aset IKNB Syari'ah. Untuk meningkatkan pangsa pasar serta mengembangkan produk sektor jasa keuangan syari'ah selama tahun 2015, OJK meluncurkan *roadmap* Perbankan Syari'ah, Pasar Modal Syari'ah dan

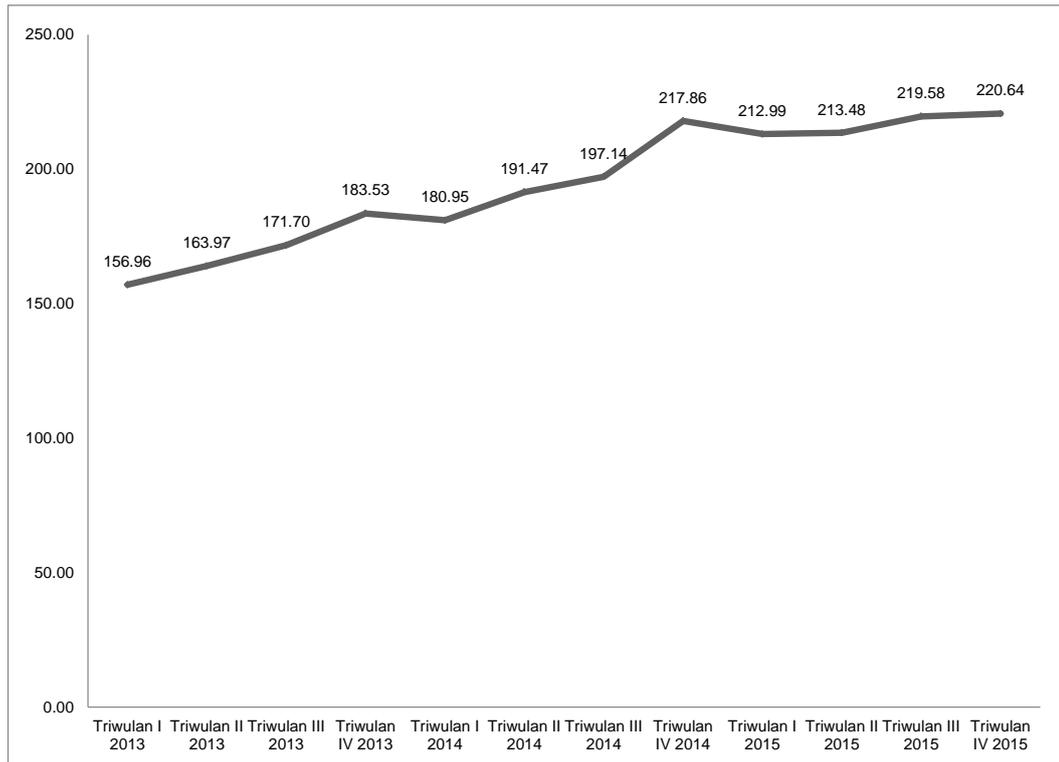
IKNB Syari'ah. Meskipun perekonomian Indonesia masih dalam proses pemulihan. Dana Pihak Ketiga (DPK), pembiayaan, *Capital Adequacy Ratio* (CAR), dan *Return On Asset* (ROA) masing-masing meningkat sebesar Rp1,05 triliun, Rp0,66 triliun, 0,16% dan 0,02%, serta *Non Performing Financing* (NPF) *gross* dan mengalami penurunan masing-masing sebesar 0,07% dan 0,14%. Di sisi lain, total aset perbankan syari'ah mengalami penurunan sebesar Rp3,34 triliun karena adanya surat berharga yang diterbitkan oleh BUS yang jatuh tempo. Namun demikian, jika dibandingkan posisi akhir 2014, total aset masih mengalami pertumbuhan sebesar 2,3%. Sampai akhir periode laporan rasio aset perbankan syari'ah terhadap aset perbankan nasional adalah sebesar 4,67%. (Grafik 2 dan Grafik 3)

Grafik 1.2.
Pertumbuhan Aset Perbankan Syari'ah Indikator BUS dan UUS



Sumber : Laporan Triwulan OJK (data diolah)

Grafik 1.3.
Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Indikator BUS dan UUS



Sumber : Laporan Triwulan OJK (data diolah)

Penghimpunan dana di bank syari'ah menggunakan instrumen yang sama dengan Bank Konvensional yaitu Giro, Tabungan dan Deposito (Yaya, et al., 2013). Bedanya dalam bank syari'ah terdapat varian akad yang berbeda dalam setiap instrumennya, dengan tujuan kontrak perjanjian antara nasabah dan bank syari'ah menjadi transparan dan jelas. Dana Pihak Ketiga (DPK) adalah dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana. DPK merupakan kewajiban bank kepada penduduk dan bukan penduduk yang biasanya disebut dengan nasabah bank, dalam rupiah dan valuta asing. DPK diperoleh dari proses penghimpunan dana (*funding*) oleh bank, besar kecilnya DPK menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut. DPK merupakan sumber dana yang utama yang diibaratkan sebagai aliran dana dalam tubuh manusia. Jika DPK turun angkanya maka dapat menimbulkan kegiatan operasional bank tersebut menurun (Rinaldy, 2008). DPK mempunyai ciri-ciri

seperti tingginya *turnover*, relatif berjangka waktu pendek dan beban biaya tetap dan peka terhadap gejolak moneter dan *mismanagement*, sehingga dapat menimbulkan *rush*.

Meskipun sekarang industri keuangan di tanah air telah memperlihatkan fenomena yang cukup membesarkan hati, namun pemahaman terhadap jenis industri perbankan syari'ah ini secara umum masih belum dikenal oleh sebagian besar masyarakat, termasuk masyarakat muslim itu sendiri. Masih banyak kalangan yang tidak tahu, bahkan pada level intelektual dan para akademisi. Karena itu, upaya sosialisasi dari pemerintah dalam hal ini Bank Indonesia dan departemen keuangan serta departemen terkait, seperti departemen koperasi dan usaha kecil menengah, LSM seperti masyarakat ekonomi syari'ah dan lain-lain sangat diharapkan untuk tercapainya sosialisasi tersebut. (Iska, 2012)

Menurut *Economic Challenge* tahun 2016, keberadaan perbankan syari'ah di Indonesia pada saat ini tidak cukup signifikan perkembangannya hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dan struktur yang kurang jelas, berbeda dengan Malaysia dimana pertumbuhan perbankan syari'ah sudah mencapai 21,3 %, dan hampir 15 % nasabah di Malaysia tersebut adalah non muslim. Bahrain 29,3 % Pakistan 10,4 %, Arab Saudi telah mencapai 51,2 % sedangkan Indonesia sendiri berada pada 3,7 % sehingga menjadikan pemerintah dan otoritas jasa keuangan selaku otoritas perbankan berupaya secara konsisten mewujudkan perkembangan industri perbankan syari'ah nasional agar tumbuh sehat, berkelanjutan serta berkualitas dalam mendukung pembangunan ekonomi Indonesia.

Ada beberapa industri keuangan syari'ah yang telah ada di Indonesia yaitu industri perbankan syari'ah, industri keuangan non bank syari'ah, dan pasar modal

syari'ah, telah menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Namun masa depan dari industri keuangan syari'ah akan sangat bergantung pada kemampuan lembaga-lembaga tersebut dalam mengelola resiko yang muncul dari operasionalnya, dimana salah satu fungsi dasar dari lembaga keuangan adalah untuk mengelola resiko yang muncul dalam transaksi keuangan secara efektif dan efisien. Keuntungan ini dapat dilihat melalui profitabilitas (laba), rasio profitabilitas digunakan untuk melihat besarnya keuntungan dan digunakan untuk melihat keberhasilan kinerja suatu bank. (Soemitra, 2009).

Sejak Undang-Undang Tahun 2008 tentang perbankan syari'ah dikeluarkan, keberadaan bank syari'ah di Indonesia tahun 2015 menunjukkan bahwa jumlah Bank Umum Syari'ah (BUS) adalah 12, Usaha Unit Syari'ah (UUS) berjumlah 22 dan Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS) berjumlah 161. Perkembangan perbankan syariaah sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :



Tabel 1.1.
Data Bank Syari'ah di Indonesia tahun 2009 – 2015

Kelompok Bank	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Bank Umum Syari'ah (BUS)	6	11	11	11	11	12	12
Unit Usaha Syari'ah	25	23	24	24	23	22	22

(UUS)							
Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah (BPRS)	138	150	155	158	163	163	161

Sumber : Statistik Perbankan Syari'ah 2015 (data diolah)

Pertumbuhan perbankan syari'ah di Indonesia yang bisa dikatakan tidak stabil, kondisi ini menimbulkan pertanyaan apa yang terjadi di dalam manajemen perbankan tersebut. Faktor internal dan faktor eksternal bisa mempengaruhi profitabilitas kinerja bank apakah sudah efisien atau tidak efisien. Dalam rangka meningkatkan kesehatan dan kinerja perbankan dapat kita lihat dari peningkatan kuantitas dan kualitas kredit. Kuantitas kredit dapat diukur dari jumlah dan pangsa pembiayaan, dijelaskan bahwa seberapa baik manajemen menjalankan sistem pembiayaan yang ada pada perbankan syari'ah. (Setiawan dan Putri, 2013)

Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 dijelaskan bahwa perbankan syari'ah menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad wadi'ah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah. Menghimpun dana dalam bentuk investasi berupa deposito, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah dan menyalurkan pembiayaan bagi hasil berdasarkan akad *mudharabah*, akad *musyarakah*, atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syari'ah, melakukan usaha kartu debit atau kartu pembiayaan berdasarkan prinsip syari'ah dan membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas

dasar transaksi nyata berdasarkan prinsip syari'ah, antara lain, seperti akad *ijarah*, *musyarakah*, *mudharabah*, *murabahah*, *kafalah*, atau *hawalah*.

Pembiayaan merupakan salah satu masalah yang dihadapi oleh pihak bank. Pembiayaan yang bermasalah sering dikenal dengan *Non Performing Loan* (selanjutnya disingkat dengan NPL) dalam perbankan konvensional dan *Non Performing Financing* (NPF) pada perbankan syari'ah. Penanaman dana pada mempunyai banyak persamaan dengan kredit pada perbankan konvensional. Oleh karena itu pembahasan faktor-faktor penyebab *Non Performing Loan* (NPL) pada perbankan konvensional menjadi rujukan bagi bank syari'ah dalam menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *Non Performing Financing* (NPF). (Rukmana, 2010)

Faktor-faktor yang mempengaruhi kredit bermasalah disebabkan oleh berbagai faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal berhubungan dengan kebijakan dan strategi yang ditempuh pihak bank, sedangkan faktor eksternal berhubungan dengan kegiatan usaha debitur yang menyebabkan terjadinya kredit bermasalah. Indikasi kredit bermasalah dapat dilihat dari perilaku rekening (*account attitudes*), perilaku laporan keuangan (*financial statement attitudes*), perilaku kegiatan bisnis (*business activities attitudes*), perilaku nasabah (*customer attitudes*) dan perilaku makroekonomi (*economic macro attitudes*). Sedangkan faktor – faktor terjadinya kredit bermasalah dapat disebabkan oleh pihak bank itu sendiri (kreditur), pihak debitur, serta diluar pihak kreditur dan debitur. (Siamat, 2005;Iqbal 2008)

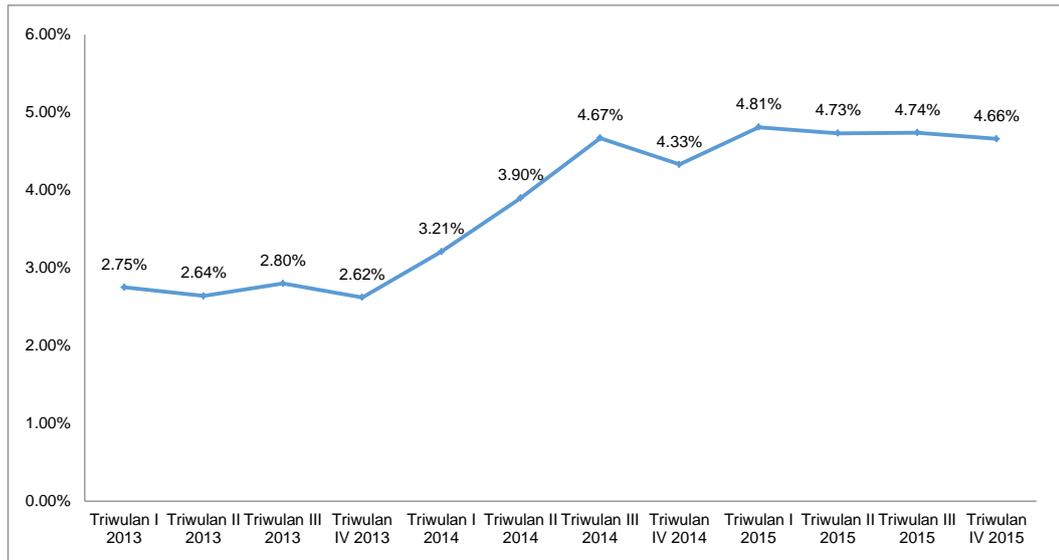
Indikator yang menunjukkan kerugian akibat resiko kredit tercermin dari besarnya *Non Performing Financing* (NPF) yang merupakan rasio antara

pembiayaan yang disalurkan oleh bank syari'ah. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh Bank Indonesia yang termasuk NPF adalah pembiayaan kurang lancar, pembiayaan diragukan dan pembiayaan macet. Resiko kredit yang dihadapi bank karena menyalurkan dananya dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat. Karena berbagai hal debitur mungkin tidak bisa memenuhi kewajibannya kepada bank dalam hal pembayaran pokok pinjaman, pembayaran bunga atau lainnya. Hal ini mengakibatkan bank menderita kerugian dengan tidak diterimanya penerimaan yang sebelumnya sudah diperkirakan oleh bank. (Riananti dan Ratnawati, 2014).

Kondisi NPF di Indonesia masih relatif tinggi tetapi NPF net masih berada dibawah 5% hal ini diakibatkan karena bisnis yang dijalankan oleh pihak bank kurang baik. Pertumbuhan NPF di Indonesia dapat dilihat pada grafik 4. (OJK, 2015)



Grafik 1.4.
Pertumbuhan NPF Gross Indikator BUS dan UUS



Sumber : Laporan Triwulan OJK (data diolah)

Rasio pembiayaan bermasalah (*Non Performing Financing*) dan pembentukan cadangan (*cash provision*) merupakan profil dari resiko pembiayaan suatu bank. Jika NPF semakin tinggi maka semakin tinggi resiko yang dihadapi bank, karena akan mempengaruhi permodalan bank tersebut dan jika nilai NPF rendah maka akan meningkatkan nilai profitabilitas bank syariah. (Wahab et.al, 2012)

Pencapaian tingkat profitabilitas bank dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal meliputi berbagai indikator kinerja keuangan bank yang dipaparkan melalui rasio-rasio keuangan seperti *Return On Asset (ROA)*, *Return On Equity (ROE)*, *Capital Adequacy Ratio (CAR)*, Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO), *Non Performing Operating Margin (NOM)*, *Non Performing Financing (NPF)*, *Financing to Deposit Ratio (FDR)*, *Net Interest Margin (NIM)* dan *Loan to Deposit Ratio (LDR)*. Faktor eksternal meliputi kondisi ekonomi makro dan karakteristik industri/pasar di sektor perbankan. Ekonomi makro membahas bagaimana

tindakan dari keseluruhan konsumen, pengusaha, pemerintah, lembaga-lembaga keuangan dan negara-negara lain serta bagaimana pengaruh tindakan tersebut terhadap perekonomian secara keseluruhan. Faktor-faktor ekonomi makro seperti Inflasi, Suku Bunga BI (*BI rate*), Gross Domestic Product (GDP), Jumlah Uang Beredar (JUB), Kurs dan faktor lain yang dapat mempengaruhi ekonomi keseluruhan. (Zulifiah dan Susilowibowo, 2014)

Berdasarkan kondisi diatas dibutuhkan penelitian lanjutan mengenai bagaimana pengaruh *Non Performing Financing* (NPF) pada perbankan syari'ah. Oleh sebab itu penulis tertarik melakukan penelitian tentang **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia.**

1.2. Perumusan Masalah

1. Bagaimanakah faktor *Return on Asset* (ROA) mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia?
2. Bagaimanakah faktor *Return on Equity* (ROE) mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia?
3. Bagaimanakah faktor *Financing to Deposit Ratio* (FDR) mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia?
4. Untuk mengetahui faktor Suku Bunga/*Interest Rate Spread* (INT) mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia.
5. Untuk mengetahui faktor Inflasi (INF) mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor *Return on Asset* (ROA) mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia.
2. Untuk mengetahui faktor *Return on Equity* (ROE) mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia.
3. Untuk mengetahui faktor *Financing to Deposit Ratio* (FDR) mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia.
4. Untuk mengetahui faktor *Suku Bunga/Interest Rate Spread* (INT) mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia.
5. Untuk mengetahui faktor *Inflasi* (INF) mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Memberikan informasi dan pengukuran tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *Non Performing Financing* (NPF) pada Bank Umum Syari'ah di Indonesia.
2. Bagi perusahaan perbankan sebagai masukan dalam menentukan strategi bisnis perbankan syari'ah di masa depan.
3. Bagi pemerintah, dalam hal ini Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat digunakan untuk menentukan dan menerapkan strategi kontrol yang tepat pada perbankan syari'ah di Indonesia.

4. Bagi penulis, semoga dapat menambah wawasan pengetahuan dan referensi keilmuan tentang perbankan syariah.

1.5. Ruang Lingkup Penelitian

1. Karena keterbatasan data penelitian ini hanya meneliti Bank Umum Syariah (BUS) di Indonesia yang berjumlah 8 (delapan) Bank.
2. Data yang digunakan adalah laporan publikasi triwulan masing-masing bank dari tahun 2011 sampai tahun 2015.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan akan menguraikan secara garis besar dan setiap bab untuk dapat memberikan gambaran singkat dan isi dari tesis ini yaitu:

Bab I Pendahuluan. Bab ini berisi tentang uraian mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori. Bab ini membahas mengenai teori-teori yang melandasi penelitian ini dan menjadi dasar acuan teori yang digunakan dalam analisa penelitian ini. Selain itu menjelaskan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, hipotesis dan kerangka konseptual.

Bab III Metode Penelitian. Bab metode penelitian menjelaskan variabel penelitian dan definisi operasional dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian. Bab ini juga menjelaskan jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV Analisis dan Pembahasan. Bab ini menguraikan tentang pembahasan serta analisa, implikasi penelitian dan rekomendasi.

Bab V Penutup. Bab lima sebagai bab penutup berisikan kesimpulan-kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran untuk aplikasi penelitian oleh manajemen perusahaan serta pengembangan penelitian ini dimasa akan datang.

