

Analisis Tingkat Kepercayaan Pada Nasabah Bank Umum Pasca Kasus Century

Yuliza
Raina Linda Sari

ABSTRACT

This research aims to determine whether or not the average difference before and after the Century Bank Case. The research method in this thesis used descriptive research method. Type of data used is secondary data. Secondary data obtained by requesting data directly into Indonesian Bank. Data Collected were analyzed by the method of data analysis that test and then proceed with the normal distribution using paired sample test.

Analysis shows that not all commercial bank affect customer confidence in the Century Bank case. The state banks only Mandiri bank that shows the influence of reduced customer confidence in Century Bank case post that looks at variable demand and time deposits, while in private banks only Ekonomi Bank that looks at the variable savings.

Keywords : Customer Confidence, Century Bank, Demand Deposits, Savings and Time Deposits

PENDAHULUAN

Menurut info bank news.com (dalam Indonesian Children, 2010) kasus Bank Century menimbulkan kontroversial dari berbagai pakar apakah kasus ini berdampak sistemik atau tidak. Berbagai pertimbangan dan latar belakang yang menyikapi keadaan tersebut dilihat dari dampak-dampak yang dihasilkan salah satunya adalah dampak kepercayaan publik atau psikologis pasar yang bias menimbulkan dampak pada bank lain.

Penelitian seperti ini sebelumnya pernah diteliti oleh Harry Puspito (Presiden Direktur Marketing Research Indonesia, 2010). Dalam penelitian ini diteliti mengenai dampak kasus Bank Century terhadap *indeks consumer confidence* dimana penelitian ini sudah dilakukan selama 7 tahun berturut-turut. Dari respons spontan yang diberikan, terkuaknya kasus Bank Century ini juga sangat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap perbankan (11%).

Morgan dan Hunt (dalam Vaza Sandhikatullah, 2011) mengatakan bahwa tingginya kepercayaan akan dapat berpengaruh terhadap menurunnya kemungkinan untuk melakukan perpindahan terhadap penyedia jasa lain.

Tingkat kepercayaan nasabah dapat dilihat dari jumlah rekening dan nasabah dana pihak ketiga pada masing-masing bank. Dimana dari jumlah rekening dan nasabah tersebut kita dapat melihat berkurang atau bertambahnya jumlah masyarakat yang menempatkan dananya di bank. jika jumlah rekening dan nasabah meningkat, maka kepercayaan nasabah pada bank tersebut tinggi. Sebaliknya, jika jumlah rekening dan nasabah pada bank berkurang, maka kepercayaan nasabah pada bank tersebut rendah.

Permasalahan diatas yang menyebabkan peneliti ingin melihat apakah kasus pada Bank Century mempengaruhi nilai tingkat kepercayaan nasabah dalam menempatkan dana pihak ketiga yakni pada Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BCA, Bank Panin serta Bank Ekonomi.

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah diuraikan di atas maka penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan rata-rata jumlah tabungan, giro serta deposito pada Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BCA, Bank Panin serta Bank Ekonomi sebelum dan sesudah kasus Bank Century.

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yakni menambah wawasan peneliti/penulis tentang kasus Bank Century, menambah informasi untuk pembaca mengenai kasus Bank Century, sebagai informasi bagi pihak lain yang ingin meneliti lebih lanjut.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito

Menurut Undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Jenis-jenis bank dapat dilihat dari segi fungsinya, segi kepemilikannya, segi status, dan dari segi cara menentukan harga. Jika dilihat dari kepemilikannya, jenis bank terdiri dari bank pemerintah dan bank swasta.

Sebagai lembaga keuangan, kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Secara sederhana, kegiatan bank dapat dikatakan sebagai tempat membeli uang (menghimpun dana) dan menjual uang (menyalurkan dana) kepada masyarakat. Menghimpun dana dari masyarakat yakni dalam bentuk simpanan giro, simpanan tabungan serta simpanan deposito.

Untuk melakukan apapun di negara ini, kita harus tetap memiliki hukum, karena apabila suatu kegiatan tidak memiliki dasar hukum. Maka kegiatan tersebut bisa dilakukan secara semena-mena oleh pekerjanya. Contoh perbankan, apabila perbankan tidak memiliki aturan hukum, bagaimana bisa masyarakat mempercayakan uangnya untuk dijaga di oleh lembaga tersebut. (Rachmadi Usman, 2001:3).

Untuk mempelajari norma hukum kita harus mengetahui asas-asas hukumnya. Asas hukum merupakan dasar atau *ratio legis* bagi dibentuknya suatu norma hukum. Dalam melaksanakan kemitraan antara bank dan nasabahnya, untuk terciptanya sistem perbankan yang sehat, kegiatan perbankan perlu dilandasi dengan beberapa asas hukum (khusus), yaitu : Asas Demokrasi Ekonomi, Asas Kepercayaan, Asas Kerahasiaan dan Asas Kehati-hatian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan asas kepercayaan sebagai dasar dari penelitian. Kepercayaan yang diminta adalah kepercayaan nasabah pada bank,

Aspek kepercayaan sangat penting dalam menentukan keberlangsungan suatu bank, baik itu kepercayaan dari penabung maupun kepercayaan pada kreditur lainnya. Aspek kepercayaan tersebut dipengaruhi oleh :

1. Sifat/perilaku manusia yang cenderung tidak mau ambil resiko, cenderung reaktif dan panik apabila mendengar berita buruk.
2. Adanya ketidakseimbangan penyaluran informasi antara nasabah dan pengelola bank tentang kondisi bank yang sebenarnya.

Menurut rousseau et al (dalam Satya Ariyono, 2012), kepercayaan adalah wilayah psikologis yang merupakan perhatian untuk menerima apa adanya berdasarkan harapan terhadap perilaku yang baik dari orang lain.

Badudu Zain (dalam Nanang Sasongko, 2009:4) mengatakan bahwa Kepercayaan adalah meletakkan kepercayaan atau memberikan kepada seseorang untuk menjaga, memelihara, menyimpan, merahasiakan dan sebagainya.

Tingkat kepercayaan tidak hanya dapat dilihat dari tanggapan nasabah pada layanan yang diberikan oleh pihak bank tetapi bisa juga dilihat dari banyaknya jumlah rekening dan nasabah dari pihak bank.

Menurut peraturan Bank Indonesia nomor 2/19/PBI/2000 pasal 2, pengertian nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank. Selain itu Bank Indonesia juga membedakan 2 jenis nasabah yakni nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah

nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Menurut undang-undang perbankan No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito serta tabungan. Dimana pengertian giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukam setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Sedangkan deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.

PENELITIAN TERDAHULU

Bhakti Helvi Rambe (2012) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Merger dan Akuisisi terhadap Kinerja Perusahaan Publik yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah ada pengaruh kinerja pada perusahaan yang diteliti pra dan pasca merger dan akuisisi. Penelitian ini mengambil 10 sampel perusahaan untuk diteliti perbedaannya. Dimana peneliti melakukan 2 jenis data, yang pertama dengan menggunakan kuesioner (data primer) dan yang kedua menggunakan data sekunder Penelitian ini menggunakan metode uji Paired Samples T-Test dan uji *Wilcoxon Signed Rank Test*.

Penelitian menilai tingkat kepercayaan nasabah dilakukan dengan melihat dari jumlah data rekening dan nasabah dana pihak ketiga dari enam (6) bank yang dipilih secara acak oleh penulis. Dana pihak ketiga yang dimaksud adalah tabungan, giro serta deposito.

Pada penelitian ini penulis meneliti dengan melihat perbedaan tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah dana pihak ketiga) sebelum terjadinya kasus Bank Century dan setelah terjadinya kasus Bank Century. Dimana penulis mengambil 4 tahun sebelum kasus dan 4 tahun sesudah kasus.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian deskriptif. Menurut Mudrajad Kuncoro (2004:29) penelitian deskriptif adalah penelitian yang biasanya mempunyai 2 (dua) tujuan, pertama adalah untuk melakukan pengukuran secara cermat terhadap fenomena sosial tertentu, kedua adalah untuk mendeskripsikan secara terperinci frekuensi terjadinya satu aspek fenomena sosial.

Populasi yang diambil untuk penelitian ini adalah jumlah rekening dan nasabah dana pihak ketiga di seluruh bank umum yang ada di Sumatera Utara pada bulan Desember untuk periode 2004-2012. Metode sampling yang digunakan adalah metode purposive sampling. Purposive sampling adalah pengambilan sampling secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. (Tatang M. Amirin, 2009) Sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah jumlah rekening dan nasabah dana pihak ketiga pada Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BCA, Bank Panin, Bank Ekonomi pada bulan Desember untuk periode 2004-2012.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode dokumentasi, yaitu dengan cara mencatat atau mendokumentasikan data yang sudah ada lalu diolah kembali menjadi data yang diinginkan penulis. Hasil uji normalitas dibutuhkan untuk mengasumsi

bahwa sampel kita benar-benar mewakili populasi. Apabila data berdistribusi Normal maka penulis akan menggunakan uji parametrik *Paired Sample T-test* atau sering disebut uji beda.

Dalam buku SPSS 17 (Wahana Komputer, 2009:14) Uji T Sampel berpasangan atau *Paired Sample T-test* adalah prosedur yang digunakan untuk membandingkan rata-rata dua variabel untuk satu grup sampel tunggal. Perbandingan itu untuk mencari atau menghitung nilai selisih antara nilai dua variabel setiap kasus. Selain itu, uji ini juga menghitung apakah selisih rata-rata tersebut bernilai nol. Data untuk uji ini berasal dari dua ukuran subjek yang sama atau satu ukuran dari pasangan subjek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis bagaimana dampak krisis ekonomi global pada tahun 2008 yang menyebabkan dibekukannya Bank Century terhadap produk perbankan di beberapa Bank, khususnya untuk giro, tabungan dan deposito. Hasil analisis dengan menggunakan uji t berpasangan adalah sebagai berikut:

a. BRI

Tidak ada perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening giro) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Artinya meskipun dengan terjadinya kasus Bank Century, tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank BRI.

Untuk produk tabungan didapati tidak ada perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening tabungan) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Artinya meskipun dengan terjadinya kasus Bank Century, tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank BRI.

Sedangkan produk deposito terdapat perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini jumlah rekening deposito) antara sebelum dan setelah kasus Bank Century. Jika dilihat dari mean, mean sebelum kasus lebih rendah dari pada sesudah kasus. Artinya adalah bahwa dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan pengaruh pada tingkat kepercayaan nasabah.

b. MANDIRI

Untuk produk giro didapati terjadinya perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini jumlah rekening giro) antara sebelum dan setelah kasus Bank Century. Dimana nilai rata-rata sebelum kasus lebih besar daripada sesudah kasus. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank Mandiri.

Sementara itu untuk produk tabungan terdapat perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini jumlah rekening tabungan) antara sebelum dan setelah kasus Bank Century. Dimana mean sebelum kasus lebih kecil daripada sesudah kasus. Artinya dengan adanya kasus Bank Century tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank Mandiri.

Sedangkan untuk produk deposito didapati perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini jumlah rekening deposito) antara sebelum dan setelah kasus Bank Century. Dimana mean sebelum kasus lebih besar daripada sesudah kasus. Artinya dengan adanya kasus Bank Century memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank Mandiri.

c. BNI

Untuk produk giro diperoleh hasil adanya perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening giro) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Dimana mean sebelum kasus lebih rendah daripada sesudah kasus.

Artinya bahwa dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank BNI.

Untuk produk tabungan juga mendapati perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening tabungan) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Dimana mean sebelum kasus lebih rendah daripada mean sesudah kasus. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank BNI.

Sedangkan untuk produk deposito tidak ada perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening deposito) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan andil atau pengaruh terhadap nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank BNI.

d. BCA

Untuk produk giro dijumpai adanya perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening giro) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Dimana mean sebelum kasus lebih kecil daripada sesudah kasus. Artinya dengan adanya kasus Bank Century tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank BCA.

Sedangkan untuk produk tabungan didapati perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening tabungan) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Dimana mean sebelum kasus lebih rendah daripada sesudah kasus. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank BCA.

Sementara itu, untuk produk deposito diperoleh hasil tidak ada perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening deposito) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan andil atau pengaruh terhadap nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank BCA.

e. PANIN

Untuk produk giro dijumpai adanya perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening giro) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Dimana mean sebelum kasus lebih rendah daripada sesudah kasus. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Panin.

Sedangkan untuk produk tabungan didapati perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening tabungan) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Dimana mean sebelum kasus lebih rendah daripada sesudah kasus. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Panin.

Sementara itu, untuk produk deposito terjadi perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening deposito) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Dimana mean sebelum kasus lebih rendah daripada mean sesudah kasus. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Panin.

f. EKONOMI

Untuk produk giro dijumpai tidak ada perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening giro) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank Ekonomi.

Sementara itu, untuk produk tabungan ada perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening tabungan) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Dimana mean sebelum kasus lebih besar daripada sesudah kasus. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, memberikan pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank Ekonomi.

Sedangkan untuk produk deposito tidak dijumpai perbedaan rata-rata nilai tingkat kepercayaan (dalam hal ini dilihat dari jumlah rekening deposito) antara sebelum dan sesudah terjadi kasus Bank Century. Artinya dengan adanya kasus Bank Century, tidak memberikan andil atau pengaruh pada nilai tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Ekonomi.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, terlihat pada data jumlah nasabah dana pihak ketiga dari 6 bank di Sumatera Utara yang terdiri dari 3 bank pemerintah (BRI, Mandiri dan BNI) dan 3 bank swasta (BCA, Panin, Ekonomi) adalah sebagai berikut :

1. Dilihat berdasarkan giro
Pada bank pemerintah yang terkena pengaruh kasus Bank Century sehingga menyebabkan berkurangnya jumlah nasabah adalah Bank Mandiri sedangkan pada bank swasta tidak terlihat ada perbedaan sebelum dan sesudah kasus Bank Century yang menyebabkan berkurangnya nasabah. Dimana dalam penelitian ini berkurangnya nasabah sama dengan berkurangnya kepercayaan nasabah.
2. Dilihat berdasarkan tabungan
Pada bank pemerintah tidak terlihat ada perbedaan jumlah nasabah sebelum dan sesudah kasus Bank Century sedangkan pada bank swasta terlihat ada perbedaan sebelum dan sesudah kasus Bank Century yang menyebabkan berkurangnya nasabah yaitu pada Bank Ekonomi. Dimana dalam penelitian ini berkurangnya nasabah sama dengan berkurangnya kepercayaan nasabah.
3. Dilihat berdasarkan deposito
Pada bank pemerintah terlihat ada perbedaan jumlah nasabah sebelum dan sesudah kasus Bank Century yang menyebabkan berkurangnya nasabah yaitu pada Bank Mandiri sedangkan pada bank swasta tidak terlihat ada perbedaan sebelum dan sesudah kasus Bank Century yang menyebabkan berkurangnya nasabah. Dimana dalam penelitian ini berkurangnya nasabah sama dengan berkurangnya kepercayaan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. 1992. UU No. 7 tahun 1992. *Tentang Perbankan*, Jakarta.
- Bank Indonesia. 1998. UU No. 10 tahun 1998. *Tentang Perbankan*. Jakarta
- Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 2/19/PBI/2000 tentang *Persyaratan dan Tata Cara Pemberian Perintah atau Izin Tertulis Membuka Rahasia Bank*
- Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 6/10/PBI/2004 tanggal 12 April 2004 perihal *Sistem Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum*.
- Bank Indonesia, Surat Edaran Nomor 6/23/DPNP tanggal 31 Mei 2004. *perihal Tatacara Penilaian Kesehatan Bank Umum*.
- Bank Indonesia, SK DIR BI Nomor 30/21/KEP/DIR tanggal 30 April 1997 tentang *Tatacara Penilaian Kesehatan Bank Umum*.
- Dendawijaya, Lukman. 2005. **Manajemen Perbankan. Edisi Kedua, cetakan kedua.** Ghalia Indonesia. Bogor Jakarta.
- Kasmir. 2004. **Manajemen Perbankan.** PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kasmir. 2004. **Pemasaran Bank.** Cetakan ketiga. Edisi Revisi. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Kasmir. 2008. **Dasar-Dasar Perbankan.** Edisi Pertama. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta.
- Komputer, Wahana. 2009. **SPSS 17 untuk Pengolahan Data Statistik.** Edisi pertama. Penerbit Andi dan Wahana Komputer. Semarang Yogyakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2004. **Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi.** Penerbit Erlangga. Jakarta
- Nazir, Moh. 2003. **Metode Penelitian.** Cetakan kelima. Ghalia Indonesia. Jakarta
- Priyatno, Duwi. 2009. **5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17.** Edisi Pertama. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Reksoatmodjo, Tedjo N. 2007. **Statistika untuk Psikologi dan Pendidikan. Cetakan pertama.** PT Refika Aditama. Bandung
- Usman, Rachmadi. 2001. **Aspek-Aspek Hukum Perbankan.** Cetakan pertama. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta