



## ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KEUANGAN ANTARA BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL YANG TERDAFTAR DI BANK INDONESIA

**Eka Risti Kaya**

Akuntansi, Universitas Negeri Manado, Tondano  
e-mail: ekakayakayaa@gmail.com

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan kinerja bank konvensional dan bank syariah. Dilihat kinerja berdasarkan rasio-rasio keuangan dengan menggunakan penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sepuluh bank, mewakili lima bank konvensional dan lima bank syariah. Berdasarkan penelitian di rasio ROA (*Return On Assets*), bank konvensional lebih tinggi, karena memiliki laba lebih besar. Rasio BOPO pada bank syariah lebih besar, karena pada kedua kegiatan operasional memiliki prinsip yang berbeda. Dan rasio NPF (*Non Performing Financing*) pada bank syariah lebih besar karena bank konvensional mempunyai kemampuan dan peningkatan kinerja dan melunasi hutang. Dan untuk rasio NIM (*Net Interest Margin*) berdasarkan hasil penelitian bank konvensional lebih tinggi, karena bank konvensional mempunyai bunga lebih besar sedangkan pada bank syariah hanya menerapkan sistem bagi hasil.

**Kata kunci:** ROA, BOPO, NPF, dan NIM

**Abstract:** This study aims to determine the comparison of the performance of conventional banks and Islamic banks. Performance is viewed based on financial ratios using quantitative approach descriptive research. The sample used ten banks, representing five conventional banks and five Islamic banks. Based on research on ROA (*Return On Assets*) ratio, conventional banks; It is higher, because it has a greater profit. The ratio of BOPO to Islamic banks is greater, because the two operational activities have different principles. And the NPF (*Non Performing Financing*) ratio in Islamic banks is greater because conventional banks have the ability and performance improvement and pay off debts. And for the NIM (*Net Interest Margin*) ratio based on the results of conventional bank research is higher, because conventional banks have greater interest while Islamic banks only apply a profit-sharing system.

**Keywords:** ROA, BOPO, NPF and NIM

### PENDAHULUAN

Bank merupakan salah satu urat nadi perekonomian di sebuah Negara. Dan juga bank merupakan lembaga kepercayaan sebagai lembaga intermediasi, membantu kelancaran sistem pembayaran, dan menjadi sarana dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, yaitu kebijakan moneter. Pengaruh factor kepercayaan para nasabah akan sangat berdampak pada kemajuan perusahaan perbankan tersebut. Fungsi penting bank dalam menunjang perekonomian suatu Negara merupakan alasan mengapa kinerja keuangan bank harus selalu di analisis untuk mengetahui tingkat kesehatannya. Bank berfungsi sebagai perantara keuangan sehingga factor kepercayaan masyarakat merupakan factor utama dalam menjalankan bisnis perbankan. Manajemen bank dihadapkan pada upaya untuk menjaga kepercayaan tersebut agar dapat memperoleh simpati para calon nasabahnya (Kasmir, 2014)

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Masyarakat yang mempunyai kelebihan dana akan memperoleh hak atas deposito dan tabungannya, sedangkan yang membutuhkan dana pinjaman dapat meminjam kepada

bank dalam kredit dengan memiliki kewajiban membayar sejumlah bunga atau ketentuan yang sudah disepakati bersama-sama.

Awal berdirinya bank syariah adalah suatu respon dari para ekonom dan praktisi muslim yang mengakomodasi desakan dari berbagai pihak yang menginginkan jasa keuangan yang pelaksanaannya sejalan dengan prinsip-prinsip syariah islam (Muhamad, 2014). Bank konvensional Dalam pengembangan bank syariah, bank Indonesia memiliki peranan dalam mewujudkan iklim yang kondusif bagi perkembangan bank syariah yang sehat dan konsisten terhadap prinsip-prinsip syariah. Menurut Muhamad (2005), bank syariah dalam menjalankan kegiatannya menganut prinsip keadilan, prinsip kesederajatan, prinsip ketentraman. Bank Syariah memiliki tiga produk yang secara umum yaitu penyaluran dana, penghimpunan dana, dan produk jasa.

Bank Konvensional adalah bank menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional dan berdasarkan jenisnya terdiri atas Bank Umum Konvensional (BUK), dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Kegiatan yang dilakukan oleh bank umum konvensional berdasarkan dengan prinsip syariah, kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan keberadaannya sangat banyak. Fungsi BPR yaitu menerima simpanan dalam bentuk uang dan memberikan kredit jangka pendek untuk masyarakat pedesaan. (Bank Indonesia, 2004). Bank Umum Konvensional memiliki kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat beroperasi di seluruh wilayah Indonesia. usaha kegiatan bank umum konvensional menurut Kasmir (2001). Menghimpun dana dari masyarakat, dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan juga memberikan kredit, menerbitkan surat pengakuan hutang, membeli, menjual dan menjamin resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabah, selanjutnya memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan nasabahnya.

Sacara teori, Bank Syariah berbeda dengan Bank Konvensional. Yang membedakan bank syariah dan bank konvensional yaitu prinsip dasar dalam pengambilan dan pembagian keuntungan antara nasabah dan pihak bank. Bank syariah mengunakan prinsip bagi hasil (profit and loss sharing) dan pembagian resiko. Sedangkan untuk bank konvensional menganut system bunga. Sedangkan dalam bank syariah tidak memperoleh pendapatan dan pembebanan bunga atas penggunaan dan dan pinjaman karena pada bank syariah mengharamkan riba. Murhadi (2013) menyatakan kinerja perbankan merupakan hasil yang mampu diarahkan oleh suatu perbankan pada periode tertentu melalui aktivitas-aktivitas perusahaan untuk menghasilkan keuntungan yang efektif. Rasio keuangan yang menghubungkan laporan keuangan adalah neraca dan laporan laba rugi. Neraca dipakai untuk mengetahui trend modal atau kekayaan bank, dan untuk laporan laba rugi digunakan untuk mengetahui sebab-sebab terjadinya perubahan modal.

Rasio keuangan adalah salah satu yang digunakan untuk menganalisis keuangan. Analisis rasio dapat mengungkapkan hubungan penting dan dasar perbandingan dalam dalam mengungkapkan kondisi yang sulit didekteksi dengan memeriksa komponen yang membentuk rasio (Subramanyam:2014:36). Resiko dapat menimbulkan kerugian apabila tidak diantisipasi serta dikelola dengan baik. Sebaiknya resiko yang dikelola dengan baik akan memberikan ruang sehingga terciptanya peluang untuk memperoleh sutau keuntungan yang lebih besar (Idroes dan Sugiarto, 2006).

Untuk menjalankan proses suatu bisnis, bank tentunya akan menghadapi berbagai resiko seperti resiko kredit yang disebabkan kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban pada bank, salah satu indicator untuk menilai resiko kredit dengan pendekatan rasio Non Performing Financing (NPF) untuk menunjukkan kemampuan bank dalam mengelola kred it bermasala. Dan resiko pasar, yakni resiko pasar pada bank konvensional dalam penelitian ini di ukur dengan menggunakan rasio Net Interest Margin (NIM) sedangkan pada bank syariah menggunakan istilah Nim Opertion Margin (NOM), dan resiko opresional untuk mengetahui berapa besar kemampuan perusahaan dalam mengelola beban opersional di ukur dengan rasio BOPO (Biaya Opersional dan Pendapatan Opersional).

Sehingga perlunya kemampuan untuk mengidentifikasi berbagai resiko yang dapat dihadapi oleh bank. Bank perlu untuk menyusun profil resiko yang dipakai untuk pelaporan pada Bank Indonesia dan sebagai pengawasan untuk mengendalikan resiko bank.

**METODE**

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif pendekatan kuantitatif yaitu hasil rasio keuangan bank umum syariah dengan bank konvensional. Penelitian ini dilakukan untuk melihat fakta-fakta persamaan atau perbedaan yang terdapat dalam penelitian.

Adapun rasio yang digunakan adalah rasio keuangan:

- a. Rasio Rentabilitas (*Earning*)

$$ROA = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total aktiva}} \times 100\%$$

- b. Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional

$$BOPO = \frac{\text{Biaya Operasional}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100\%$$

- c. Rasio Non Performing Financing

$$NPF = \frac{\text{Pembiayaan (Kr,Dr,M)}}{\text{Total Pembiayaan}} \times 100\%$$

- d. Rasio Net Interest Margin

$$NIM = \frac{\text{Pendapatan Bunga Bersih}}{\text{Rata-rata Aktiva}} \times 100$$

**HASIL PENELITIAN**

Dalam menganalisis kinerja keuangan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional diambil dari 3 bulan terakhir, yang digunakan dengan rasio diantaranya rasio ROA untuk menilai kemampuan perusahaan memperoleh keuntungan. Semakin besar ROA pada suatu bank semakin besar pula tingkat keuntungan yang dicapai oleh bank tersebut dan segi penggunaan asset juga semakin baik. ROA adalah rasio menunjukkan sejauh mana investasi yang telah ditanamkan mampu memberikan pengembalian keuntungan sesuai dengan diharapkan. (Fahmi,2013). ROA dalam penelitian ini terdapat perbedaan signifikan antara bank syariah dan bank konvensional.

pendapatan operasional dan beban operasional dapat mempengaruhi operasional bank dan merugikan yang merugikan setiap aktivitas fungsional perbankan diantaranya; kredit, pembiayaan, operasional, dan jasa. Maka BOPO pada bank konvensional lebih baik dibandingkan dengan bank syariah dari segi kualitas tingkat efisien dan kemampuan bank dalam melakukan kegiatan operasinya. Sedangkan untuk NPF dapat dilihat kemampuan perusahaan melunasi hutang. Dalam kredit bermasalah dapat diartikan sebagai pinjaman yang mengalami kesulitan pelunasan akibat adanya kesenjangan karena faktor eksternal diluar kemampuan kendali debitur. NPL pada bank konvensional lebih kecil dibandingkan dengan NPL pada bank syariah, maka dari itu bank konvensional lebih baik dalam mengelola aktiva produktif. Untuk NIM yang digunakan untuk memperoleh pendapatan bunga bersih, dan penelitian ini lebih berfokus pada resiko tingkat bunga, istilah yang digunakan dalam bank syariah adalah bagi hasil, rasio yang digunakan untuk mengukur resiko pasar pada bank syariah adalah Net operation margin (NOM).

**Tabel 1. Rasio Keuangan Bank Konvensional Dan Bank Syariah**

No	Tahun	Bank Konvensional				Bank Syariah			
		ROA %	BOPO %	NPF %	NIM %	ROA %	BOPO %	NPF %	NIM %
1	2017	0,64	94,53	3,05	2,13	1,17	87,20	0,32	1,24

	2018	0,33	100,24	3,48	1,82	1,17	87,43	0,35	1,24
	2019	0,9	100,69	6,77	1,07	1,15	86,28	0,58	1,24
	2020	1,26	112,09	7,58	0,82	1,09	87,55	0,56	1,19
2	2017	2,24	81,28	2,01	5,80	1,56	89,16	2,92	0,6
	2018	2,47	77,78	1,60	5,19	0,93	93,84	2,15	1,44
	2019	2,90	74,10	2,46	4,90	0,89	93,71	1,72	0,68
	2020	3,64	65,94	1,39	4,42	1,74	85,82	1,69	1,57
	2017	2,72	71,17	3,45	5,63	0,59	94,44	4,33	0,61
3	2018	3,17	66,17	2,79	5,52	0,88	90,68	3,28	0,96
	2019	3,03	67,44	2,88	5,46	1,69	82,89	1,00	1,85
	2020	1,64	80,03	3,29	4,48	1,65	81,81	2,51	1,76
4	2017	2,75	70,99	2,26	5,50	1,31	87,62	2,89	0,71
	2018	2,78	70,15	1,90	5,29	1,42	85,37	2,93	0,81
	2019	2,42	73,16	2,27	4,92	1,82	81,26	3,33	1,00
	2020	0,54	93,31	4,25	4,50	1,33	84,06	3,38	0,62
5	2017	3,89	58,65	1,49	6,19	5,69	134,63	22,04	7,41
	2018	4,01	58,24	1,41	6,13	0,54	94,66	4,58	0,06
	2019	4,02	59,09	1,34	6,24	0,60	99,93	3,54	0,21
	2020	3,32	3,32	1,79	5,70	0,41	95,41	5,28	0,06
	Rata-rata	2,43	73,92	2,87	4,59	1,38	91,44	3,47	1,26

Sumber data diolah (2021)

Berdasarkan pada tabel 1, rasio keuangan bank konvensional dan bank syariah, menunjukkan bahwa kinerja keuangan bank konvensional lebih tinggi dari bank syariah dari nilai rata-rata pada rasio ROA, NIM. Namun pada rasio BOPO dan NPF, bank konvensional memiliki nilai rata-rata lebih rendah dari bank syariah. Maka bank konvensional dalam kinerja rasio kemampuan perusahaan dalam memperoleh keuntungan (ROA) Hasil yang ditunjukkan bahwa kemampuan bank konvensional dan bank syariah dalam mengelola assetnya untuk menghasilkan laba bersih berbeda, hal ini dibuktikan bahwa tingkat efisiensi dan efektifitas bank syariah dalam menghasilkan keuntungan dalam mengelola asset lebih rendah dibanding dengan bank konvensional. Hasil penelitian yang dilakukan oleh oleh Candra Puspita Ningtyas, Darminto dan Achmad Husain (2013) yang meneliti perbandingan kinerja keuangan bank konvensional dan bank syariah berdasarkan analisis rasio keuangan. Rasio rentabilitas diwakili rasio (ROA) Return On Asset bahwa rasio permodalan Bank Mandiri lebih baik dari pada Bank Syariah Mandiri, namun untuk statistic terdapat perbedaan yang signifikan kinerja keuangan antara kedua bank tersebut.

Dan rasio Non Performing Financing (NPF) kemampuan perusahaan menangani kredit bermasalah lebih baik dari bank syariah, secara umum bank konvensional dan bank syariah mampu mengatasi kredit yang bermasalah dan memiliki risiko yang sama dari kredit yang diberikan nasabah. Sehingga dari data diatas menunjukkan persentase kredit bermasalah bank konvensional lebih kecil dibandingkan bank syariah. Hasil penelitian yang dilakukan Abustan (2009), yang meneliti tentang analisis perbandingan kinerja keuangan perbankan syariah dan perbankan konvensional, hasil dari penelitian tersebut bahwa untuk rasio NPF

terdapat perbedaan yang signifikan dari kinerja perbankan antara bank syariah dan bank konvensional.

(NIM) pendapatan bunga bersih lebih baik dari bank syariah. Untuk bank syariah itu sendiri dilihat dari Dalam mengukur tingkat efektivitas aktiva produktif dalam memperoleh pendapatan bersih dari penyaluran dana yang dihasilkan sebagai mudharib. Sehingga bank konvensional mampu menghasilkan bunga atau nilai rata-rata yang lebih tinggi dibandingkan dengan bank syariah itu sendiri. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Robitoh (2003) melakukan penelitian dengan cara membandingkan kinerja keuangan Bank Muamalat yang sebagai bank syariah pertama dan enam bank konvensional selama 1997-2001. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dilihat dari rasio NIM terdapat perbedaan signifikan antara bank syariah dan bank konvensional.

Tetapi pada rasio (BOPO) Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional kemampuan pendapatan operasional terhadap beban operasional, dapat dilihat kemampuan perusahaan bank konvensional mengelola beban operasionalnya lebih baik dari bank syariah. Data ini menunjukkan bahwa tingkat efisiensi bank konvensional lebih besar dibandingkan dengan bank syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya. Perbedaan BOPO pada bank syariah dan bank konvensional terjadi karena bank konvensional memiliki kantor cabang yang lebih luas di Indonesia, selain itu juga bank konvensional berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya dengan menyediakan fasilitas ATM yang tersedia dimana-mana dan juga promosi untuk menarik peminat masyarakat sehingga konvensional memerlukan biaya operasional yang lebih tinggi dibandingkan dengan bank syariah. Jadi karena rasio BOPO pada bank syariah lebih besar dibandingkan pada bank konvensional maka dari segi kualitas dan tingkat efisien bank konvensional masih dinyatakan lebih baik dalam melakukan kegiatan operasinya. Hasil penelitian yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh Anggriani (2012) , yang diwakili rasio BOPO, dinyatakan bahwa bank konvensional dan bank syariah memiliki perbedaan yang signifikan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan antara bank konvensional dan bank syariah dalam kinerja keuangan yang dihitung menggunakan rasio ROA, BOPO, NPF dan NIM. Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

ROA pada bank konvensional memiliki rasio lebih tinggi dari bank syariah, karena bank konvensional memiliki laba lebih besar. Berikut juga bank konvensional merupakan sistem bunga pada setiap transaksi kredit sehingga laba yang didapatkan lebih besar. Sedangkan pada bank syariah itu sendiri tidak mengharapkan laba tetapi menerapkan sistem riba yaitu menerapkan sistem bagi hasil dan apabila terjadi kerugian maka pihak bank akan tetap bertanggungjawab. BOPO pada syariah memiliki rasio lebih tinggi dari bank konvensional, karena BOPO bank syariah lebih tinggi, pendapatan operasional didapatkan dari kegiatan operasional masing-masing bank. Sedangkan kegiatan operasional bank konvensional dan bank syariah memiliki prinsip yang berbeda.

NPF bank konvensional dan bank syariah berdasarkan penelitian, bank syariah lebih tinggi daripada bank konvensional. Bank syariah memiliki rasio rata-rata lebih besar disebabkan oleh kemampuan perusahaan untuk melunasi hutang masih tinggi daripada bank konvensional. Selain juga ukuran perusahaan yang lebih besar, bank syariah juga lebih meningkatkan kinerja untuk melunasi hutang perusahaan.

NIM pada bank konvensional lebih besar karena dapat dilihat kemampuan perusahaan bank konvensional menghasilkan pendapatan dari bunga dalam penyaluran kredit lebih besar karena pada bank syariah ada sistem riba. Berdasarkan kesimpulan diatas maka adapun saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah: Peneliti selanjutnya dapat menambah variable rasio yang mempunyai pengaruh terhadap kinerja keuangan perusahaan. Diharapkan bank syariah dapat dijangkau hingga ke pelosok agar masyarakat bias menjangkau dan dapat menggunakan jasa bank syariah

tersebut. Peneliti selanjutnya bisa memperbanyak populasi dan sampel penelitian yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Diharapkan kepada perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja untuk mencapai target perusahaan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H. M. (2006). *Manajemen Risiko: Strategi Perbankan dan Dunia Usaha Menghadapi Tantangan Globalisasi Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arafat, M. Y., Buchdadi, A. D., & Suherman. (2011). Analysis of Bank's Performance and Efficiency in Indonesia. Diambil kembali dari Social Science Research Network: <http://ssrn.com/abstract=1805529>
- Ardiana, R. (2017). *Analisis Komparatif Tingkat Kesehatan Bank Umum Syariah dan Bank Umum Konvensional dengan Metode RGEC*. Skripsi UII.
- Bank Indonesia. (2014). *Booklet Perbankan Indonesia* (Edisi Mei ed.). Jakarta.
- Bank Indonesia. (2012). *Kodifikasi Peraturan Bank Indonesia: Kelembagaan Penilaian Tingkat Kesehatan Bank*. Jakarta: Pusat Riset dan Edukasi Bank Sentral.
- Bank Indonesia. (2012a). *Statistik Perbankan Indonesia*. Jakarta.
- Beck, T., D-Kunt, A., & Merrouche, O. (2013). *Islamic vs Conventional Banking: Business model, Efficiency and Stability*. *Journal of Banking & Finance* , 433-447.
- Bintari, D. A. (2015). *Analisis Komparatif Tingkat Kesehatan Bank Konvensional dan Bank Syariah Berdasarkan Metode RGEC*. Skripsi Universitas Islam Indonesia (Tidak dipublikasikan).
- BI. (2016). *Manajemen Kesehatan Bank Berbasis Risiko*. Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama.
- Fahmi, I. (2014). *Pengantar Perbankan: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Fitriana, N., Rosyid, A., & Fakhriana, A. (2015). *Tingkat Kesehatan Bank BUMN Syariah dengan Bank BUMN Konvensional: Metode RGEC (Risk Profile, Good Corporate Governance, Earning, dan Capital)*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* , 17, 1- 12.
- Gani, I., & Amalia, S. (2015). *Alat Analisis Data: Aplikasi Statistik untuk Penentuan Bidang Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Menggunakan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamidu, N. P. (2013). *Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Pertumbuhan Laba pada Perbankan di BEI*. *EMBA* , 711-721.
- Hardianto, D. S., & Wulandari, P. (2016). *Islamic Bank vs Conventional bank: Intermediation, Fee Based Service Activity and Efficiency*. *Emerald Insight* , 9, 296-311.
- Haryati, S., & Kristijadi, E. (2014). The Effect of GCG Implementation and Risk Profile on Financial Performance at Go Public National Commercial Banks. *Journal of Indonesian Economy and Business* , 29, 237-250. |
- Ismanto, K. (2009). *Manajemen Syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jumingan. (2011). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Karim, A. A. (2014). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (Edisi Revisi 8 ed.)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Jakarta.
- Kuniati, R. (2013). *Analisis Perbandingan Kesehatan Keuangan Bank Syariah dan Bank Konvensional yang Go Public di BEI*. Skripsi Universitas Islam Indonesia (Tidak Dipublikasikan) .
- Marlina, R. (2016). *Analysis of Financial Performance Differences Bank in Indonesia Based on BUKU*. *Academy of Strategic Management Journal* , 15, 176-187.
- Muhamad. (2014). *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Rahmayanti, Elok Anisa. 2021. "Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember Digital Digital Repository Repository Universitas Universitas Jember Jember." *Digital Repository Universitas Jember*.



Umardani, Dwi, and Abraham Muchlish. 2017. "Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Indonesia." *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Jasa* 9(1): 129–56.