

## Analisis Laporan Keuangan PT OCBC NISP

Suyono Saputra<sup>1</sup>, Diana Vimalakirit Chow<sup>2</sup>, Hardi Suandri<sup>3</sup>, Herman<sup>4</sup>,  
Prissilia Angelika<sup>5</sup>, Ricky<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Internasional Batam

e-mail: [suyono.saputro@uib.edu](mailto:suyono.saputro@uib.edu)<sup>1</sup>, [2141287.diana@uib.edu](mailto:2141287.diana@uib.edu)<sup>2</sup>,  
[2141176.hardi@uib.edu](mailto:2141176.hardi@uib.edu)<sup>3</sup>, [2141209.herman@uib.edu](mailto:2141209.herman@uib.edu)<sup>4</sup>, [2141254.prissilia@uib.edu](mailto:2141254.prissilia@uib.edu)<sup>5</sup>,  
[2141294.ricky@uib.edu](mailto:2141294.ricky@uib.edu)<sup>6</sup>

### Abstrak

PT Bank OCBC NISP Tbk resmi menjadi bank komersial pada tahun 1967, bank devisa pada tahun 1990 dan menjadi perusahaan publik di Bursa Efek Indonesia pada tahun 1994. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh variabel service recovery, complaining behavior, dan brand switching, serta memberikan usulan rekomendasi peningkatan penanganan keluhan yang lebih baik kepada perusahaan sehingga nasabah PT Bank OCBC NISP Tbk menjadi loyal. Metode analisis yang digunakan adalah menggunakan Program SPSS 16.00, korelasi sederhana, dan analisis jalur. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Jumlah nasabah yang diteliti adalah sebanyak 100 orang nasabah. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah adanya hubungan dan pengaruh antara variable service recovery, complaining behavior, dan brand switching.

**Kata kunci:** Service Recover, Complaining Behavior, Brand Switching

### Abstract

PT Bank OCBC NISP Tbk officially became a commercial bank in 1967, a foreign exchange bank in 1990 and became a public company on the Indonesia Stock Exchange in 1994. The research objective was to determine the relationship and influence of service recovery variables, complaining behavior, and brand switching, as well as provide increased recommendations for better complaint handling improvements to companies so that customers of PT Bank OCBC NISP Tbk become loyal. The analytical method used is the SPSS 16.00 program, simple correlation, and path analysis. The data collection technique used in this study was a questionnaire. The number of customers studied was 100 customers. The results achieved in this study are the existence of a relationship and influence between service recovery variables, complaining behavior, and brand switching.

**Keywords:** Service recovery, Complaining behavior, Brand switching



### PENDAHULUAN

Lembaga perbankan adalah bagian penting dari salah satu system keuangan. Sebagai lembaga keuangan, Bank memiliki fungsi sebagai badan usaha yang menjalankan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada pihak-pihak yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit dan memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dana yang dibutuhkan dalam pengelolaan Bank tidak semata-mata hanya mengandalkan modal yang dimiliki Bank saja, tetapi harus sedemikian rupa dapat memobilisasi dan memotivasi masyarakat untuk menyimpan dana yang dimilikinya di Bank, baik berupa simpanan maupun dalam bentuk lain, dan melalui kerja sama dengan lembaga-lembaga keuangan. Namun dana yang bersumber dari masyarakat (dana pihak ketiga) adalah sumber dana terpenting bagi perbankan. Pesatnya perkembangan perbankan di

Indonesia diperlukan adanya pengawasan terhadap bank. Bank Indonesia sebagai bank sentral, dalam hal ini harus mempunyai suatu kontrol pengawasan terhadap bank-bank untuk mengetahui apa saja kegiatan usaha dan bagaimana kondisi keuangan bank tersebut.

Adanya kebijakan perbankan yang dikeluarkan dan diberlakukan oleh Bank Indonesia, pada dasarnya adalah untuk menciptakan dan memelihara kesehatan bank, baik secara individu maupun sebuah sistem perbankan. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan dalam menilai Kesehatan bank dan salah satunya adalah Peraturan Bank Indonesia No.13/1/PBI/2011 yang dalam penilaiannya menggunakan pendekatan RGEC (Risk Profile, Good Corporate Governance, Earnings, Capital). Peraturan ini sekaligus menggantikan Peraturan Bank Indonesia sebelumnya yaitu PBI No.6/10/PBI/2004 dengan faktor-faktor penilaiannya digolongkan dalam 6 (enam) faktor yang disebut CAMELS (Capital, Asset Quality, Management, Earnings, Liquidity, and Sensitivity to Market Risks).

PT Bank OCBC NISP, Tbk adalah salah satu bank besar yang ada di Indonesia. Sebagai bank transaksional, OCBC NISP memberikan rangkaian pelayanan jasa yang luas dalam memenuhi kebutuhan spesifik para nasabah. Bank OCBC NISP (dahulu bernama Bank NISP) merupakan bank tertua keempat di Indonesia, yang didirikan pada tanggal 4 April 1941 di Bandung dengan nama NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank.

Bank NISP berkembang menjadi Bank yang solid dan handal, terutama melayani segmen Usaha Kecil dan Menengah (UKM). Bank NISP resmi menjadi bank komersial pada tahun 1967, bank devisa pada tahun 1990, dan perusahaan publik di Bursa Efek Indonesia pada tahun 1994. OCBC Bank - Singapura menjadi pemegang saham mayoritas Bank OCBC NISP melalui serangkaian akuisisi dan penawaran tender sejak tahun 2004. OCBC Bank - Singapura saat ini memiliki saham Bank OCBC NISP sebesar 85,1%. Pada tahun 2011, Bank OCBC NISP genap berusia 70 tahun sekaligus memasuki tonggak sejarah penting, dimana Bank OCBC Indonesia resmi bergabung (merger) dengan Bank OCBC NISP. Penggabungan ini menunjukkan komitmen penuh dari OCBC Bank - Singapura sebagai pemegang saham mayoritas, untuk memusatkan dukungannya hanya pada satu bank di Indonesia, yaitu Bank OCBC NISP.

Deri (2013) dari penelitian sebelumnya menyatakan bahwa Tingkat kesehatan Bank OCBC NISP secara keseluruhan mengalami penurunan terutama pada Capital Adequacy Ratio (CAR) pada saat sebelum dan setelah merger yaitu sebesar 18,47% pada periode sebelum merger dan 16,29% pada periode setelah merger dan penurunan pada *Non-Performing Loan* (NPL) Periode sebelum merger, yaitu dari rata-rata NPL adalah 0,63% kemudian setelah merger memiliki rata-rata NPL 1,79%. Walaupun demikian hal ini bisa dikatakan wajar karena bank OCBC NISP perlu membutuhkan waktu yang lebih dalam proses merger guna menciptakan sistem perbankan yang berkinerja baik. Penyebab menurunnya ini adalah perubahan sistem kinerja pada saat sebelum merger dan sesudah merger menurut pernyataan salah satu manajer Bank OCBC NISP.

### **Analisis Saham**

Dalam melakukan analisis terhadap saham terbagi menjadi dua, yakni sebagai berikut:

#### **Analisis Teknikal**

Analisis Teknikal adalah teknik untuk memprediksi arah pergerakan harga saham dan indikator pasar saham lainnya berdasarkan pada data pasar historis seperti informasi harga saham dan volume. (Tandelilin, 2010:392)

#### **Analisis Fundamental**

Analisis Fundamental merupakan analisis terhadap faktor-faktor makro ekonomi yang mempengaruhi kinerja seluruh perusahaan-perusahaan, kemudian dilanjutkan dengan analisis industry, dan pada akhirnya dilakukan analisis terhadap perusahaan yang mengeluarkan sekuritas bersangkutan untuk menilai apakah sekuritas yang dikeluarkannya menguntungkan atau merugikan bagi investor. (Tandelilin, 2010:338)

## **Analisis Rasio Keuangan**

Rasio Keuangan merupakan angka yang diperoleh dari hasil perbandingan dari satu akun laporan keuangan dengan akun lainnya yang mempunyai hubungan yang relevan dan signifikan. (Harahap, 2009:297)

Rasio Keuangan merupakan kegiatan membandingkan angka-angka yang ada dalam laporan keuangan dengan cara membagi satu angka dengan yang lainnya. (Kasmir, 2012:104)

Menurut Riyanto (2010:331), umumnya rasio dapat dikelompokkan dalam 4 (empat) tipe dasar yaitu:

1. Rasio likuiditas adalah rasio yang mengukur kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban finansial jangka pendeknya.
2. Rasio *leverage* adalah rasio yang mengukur seberapa jauh perusahaan dibelanjai dengan hutang.
3. Rasio aktivitas adalah rasio yang mengukur seberapa efektif perusahaan menggunakan sumber dananya.
4. Rasio profitabilitas adalah rasio yang mengukur hasil akhir dari sejumlah kebijaksanaan dan keputusan-keputusan.

## **Rasio Solvabilitas**

Rasio Solvabilitas merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur sejauh mana asset perusahaan dibiayai dengan utang. Dengan kata lain rasio solvabilitas merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur seberapa besar beban utang yang harus ditanggung oleh perusahaan dalam rangka pemenuhan asset. (Hery, 2017:295)

## **METODE**

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

### Objek Penelitian

Menurut Suranto (2000:21), objek penelitian adalah kumpulan elemen yang dapat mencakup orang, organisasi, atau hal-hal yang menjadi objek penelitian. Kemudian ditegaskan bahwa topik penelitian merupakan pertanyaan pokok yang perlu dikaji guna memperoleh data yang lebih terarah (Anto Dayan, 1986:21). Objek penelitian artikel ini adalah laporan keuangan OCBC NISP dari tahun 2017 hingga tahun 2021.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan analisa terhadap laporan keuangan yang dilakukan pada website seperti POEMS.ID, Laporan Keuangan OCBC NISP tahun 2017 hingga tahun 2021, dan yahoo finance.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil analisis Fundamental KAEF**

Hasil dari analisis fundamental PT OCBC-Tbk dengan menggunakan laporan keuangan sebagai financial rasionya bisa dilihat pada table dibawah ini. Hasil dari analisis rasio keuangan untuk membandingkan harga saham dan kinerja PT OCBC-Tbk dari tahun 2017 hingga 2021.

**Tabel 1 Rasio Likuiditas**

Rasio Likuiditas			
Current Ratio			
Tahun	Current assets (A)	Current Liability(B)	(A/B)
2017	153,773,957	131,989,603	1.165
2018	173,582,894	149,154,640	1.163
2019	180,706,987	153,042,184	1.180
2020	206,297,200	176,467,884	1.169
2021	214,395,608	182,068,037	1.177
Quick Ratio			
Tahun	Current Asset - Inventory (A)	Current liabilities (B)	(A/B)
2017	153,773,957	131,989,603	1.165
2018	173,582,894	149,154,640	1.163
2019	180,706,987	153,042,184	1.180
2020	206,297,200	176,467,884	1.169
2021	214,395,608	182,068,037	1.177

Dalam hasil perhitungan tabel di atas, sebenarnya bisa disimpulkan bahwa OCBC tidak mengalami kesulitan dalam membayar kewajibannya. *Quick Ratio* OCBC berhubungan dengan *current ratio* sebelumnya, OCBC dipandang memiliki kemampuan membayar utang yang cepat. Dikarenakan OCBC tidak mempunyai banyak beban umum dan utang, karena itu *quick ratio* nya cenderung stabil dan meningkat.

**Tabel 2. Rasio Solvabilitas**

Rasio Solvabilitas			
DER			
Tahun			
2017	605.89%		
2018	610.58%		
2019	553.20%		
2020	591.59%		
2021	563.20%		
Debt Ratio			
Tahun	Total Debt (A)	Total Assets (B)	(A/B)
2017	3,523,628,217,406	6,096,148,972,533	57.80%
2018	7,182,832,797	10,541,248,267	68.14%
2019	10,939,950,304	11,164,935,100	97.98%
2020	10,457,144,628	17,562,816,674	59.54%
2021	10,528,322,405	17,760,195,040	59.28%

Perkembangan DER NISP 2017-2021 sangat baik. NISP mampu melunasi kewajibannya berupa utang jangka panjang atas kesediaan kasnya. Bisa dilihat DER NISP pada table diatas, DER NISP mengalami penurunan dari tahun 2017-2021 akan tetapi NISP masih mampu melunasi kewajibannya.

**Tabel 3. Rasio Aktivitas**

<b>Rasio Aktivitas</b>			
<b>Asset Turnover</b>			
<b>Tahun</b>	<b>Net Sales (A)</b>	<b>Total Assets(B)</b>	<b>(A/B)</b>
2017	6,127,479,369,403	6,096,148,972,533	1.01
2018	8,459,247,287	10,541,248,267	0.80
2019	9,400,535,476	11,164,935,100	0.84
2020	10,006,173,023	17,562,816,674	0.57
2021	12,857,626,593	17,760,195,040	0.72

Model bisnis KAEF adalah menjual produk obat, layanan kesehatan dan alat kesehatan. Dari perhitungan di atas, KAEF masih kurang mampu dalam mendapatkan pendapatan dari jumlah aset tersebut. Hal ini wajar, selama 5 tahun terakhir KAEF masih sangat mempunyai beban yang berat. Bahkan saat akhir 2021 pun KAEF hanya mampu memiliki 0.72 rasio *asset turnover* jika dibandingkan pada tahun 2017 yang sempat menyentuh 1.01.

**Tabel 4. Rasio Profitabilitas**

<b>Rasio Profitabilitas</b>	
<b>Tahun</b>	<b>ROA</b>
2017	1.96%
2018	2.10%
2019	2.22%
2020	1.47%
2021	1.55%
<b>ROE</b>	
<b>Tahun</b>	<b>Roe</b>
2017	10.66%
2018	11.78%
2019	11.56%
2020	7.47%
2021	8.33%
<b>NPM</b>	
<b>Tahun</b>	
2017	17.34%
2018	19.35%
2019	19.08%
2020	14.26%
2021	18.49%

Pada table diatas, ROA NISP dari tahun 2017 hingga 2021 sempat mengalami kenaikan dan penurunan. Terlihat perbedaan yang cukup jelas, pada tahun 2018-2019 ROA NISP mencapai sebanyak 2.10% dan 2.22% namun di 2021 hanya sebesar 1.55%.

Bisa dilihat pada table diatas ROE, NISP sempat mengalami peningkatan pada priode tahun 2017-2019 akan tetapi mengalami penurunan Ketika memasuki tahun 2020-2021. Kerugian tersebut terjadi akibat era pademi covid-19

Jika dilihat dari tabel diatas, NPM NISP cenderung fluktuatif. Artinya penjualan dan pendapatan yang diterima tidak stabil atau naik turun.

**Tabel 5. Rasio Pasar**

Rasio Pasar			
PER			
Tahun	Stock Price (A)	EPS(B)	(A/B)
2017	1,875	191.57	9.78
2018	855	114.97	7.43
2019	845	128.10	6.59
2020	820	91.59	8.95
2021	670	109.81	6.10
PBV			
Tahun	Stock Price (A)	book value per share(B)	(A/B)
2017	1,875	1,917.99	0.97
2018	855	1,064.63	0.80
2019	845	1,205.69	0.70
2020	820	1,300.02	0.63
2021	670	1,408.90	0.47
EPS			
Tahun			
	2017	191.57	
	2018	114.97	
	2019	128.10	
	2020	91.59	
	2021	109.81	

PER dan PBV cenderung saling berkaitan, maka itu akan dijelaskan dalam satu section berikut. Untuk mengetahui NISP murah atau tidaknya, PBV pada tahun 2017-2021 NISP termasuk *undervalued* (Murah). Sedangkan untuk PER, NISP terbilang murah disektor nya sendiri.

**Tabel 6. Rasio Lverage**

Rasio Lverage			
DOL			
Tahun	Change of EBIT	Change of Sales	(A/B)
2018-2019	(1.87)	11.13	-0.17
2020-2021	435.56	28.49	15.29
DFL			
Tahun	Change of EPS	Change of EBIT	(A/B)
2018-2019	(329)	(1.87)	175.9
2020-2021	1.611	435.56	0.004

Berdasarkan hasil dari perhitungan rasio lverage KAEF dapat disimpulkan bahwa KAEF masih belum mampu dalam menggunakan asetnya untuk menghasilkan laba dan KAEF juga memiliki resiko yang tinggi untuk diinvestasikan dalam jangka panjang.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan data yang telah dianalisa dan diperoleh bahwa PT OCBC NISP merupakan perusahaan yang sehat mulai dari saham yang dimiliki oleh perusahaan tersebut yang dibagi terhadap investornya dan juga keuangan yang dimiliki oleh perusahaan. Semakin banyak yang meminjam dari bank maka bunga yang dihasilkan per tahunnya akan semakin besar dan juga DER yang semakin tinggi maka semakin bagus terhadap perusahaan khususnya adalah bank.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- 5 Jenis-Jenis Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif sampai Campuran - Gramedia Literasi. (n.d.). Retrieved December 29, 2022, from <https://www.gramedia.com/literasi/jenis-jenis-penelitian/>
- Gambaran, A., & Teori, U. (n.d.). *BAB II LANDASAN TEORI. NISP.ID | Bank OCBC NISP Annual Balance Sheet - WSJ.* (n.d.). Retrieved January 3, 2023, from <https://www.wsj.com/market-data/quotes/ID/NISP/financials/annual/balance-sheet>