

**ANALISIS RASIO RENTABILITAS PADA PT. BANK MAYBANK TBK JAKARTA PERIODE
2014-2018
(Studi Kasus Bursa Efek Indonesia)**

**Meinisa Aini¹
Trustorini Handayani²**

meinisaaini11@gmail.com
trustorini.handayani@email.unikom.ac.id

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

ABSTRACT

The purpose of this study is was to determine the calculation and development and analysis of Rentability at PT. Bank Maybank Tbk for the period of 2014-2018. The research method is descriptive method with a quatitative approach. Data collection techniques used are field studies and literature studies. The data obtained were analyzed by calculating the development of earnings.

The results showed that the development of Return on Assets (ROA) during the last five years tended to rise and only decreased in 2017 to 1.46%. Return on Equity (ROE) tends to go up and down in 2017 to 9.30%. Net Interest Margin (NIM) also decreased once in the last five years, namely in 2016 to 4.08%. And so also with Operating Expenses on Operating Income (BOPO) rose only in 2017 to 85.72%.

Keywords: Rentability Ratio

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perhitungan dan perkembangan serta analisis Rentabilitas pada PT. Bank Maybank Tbk periode 2014-2018. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi lapangan dan studi kepustakaan. Data yang diperoleh dianalisis dengan cara menghitung perkembangan Rentabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan *Return on Assets* (ROA) selama lima tahun terakhir cenderung naik dan hanya turun pada tahun 2017 menjadi 1,46%. *Return on Equity* (ROE) cenderung naik dan turun pada tahun 2017 menjadi 9,30%. *Net Interest Margin* (NIM) juga menurun satu kali dalam lima tahun terakhir yaitu pada tahun 2016 menjadi 4,08%. Dan begitu juga dengan Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) naik hanya pada tahun 2017 menjadi 85,72%.

Kata kunci: Rasio Rentabilitas

PENDAHULUAN

Tujuan didirikan suatu perusahaan tersebut supaya dapat keuntungan semaksimal mungkin. Namun manajemen keuangan yang dapat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencari keuntungan. Untuk memperoleh keuntungan atau laba perusahaan wajib mempunyai kinerja keuangan yang sehat. Sehingga kinerja keuangan sangat penting dalam mempertahankan perusahaan dalam upaya persaingan bisnis.

Kemampuan perusahaan untuk memperoleh keuntungan atau laba merupakan kunci dalam keberhasilan bagi perusahaan agar mempunyai kinerja yang bagus, dengan itu untuk menilai kinerja perusahaan dapat dilihat dari keuntungan yang diperoleh perusahaan dalam komponen laporan keuangannya. Hal ini dapat berpengaruh dalam keberlangsungan

perusahaan dan kerja sama perusahaan satu dengan perusahaan lain. Penilaian perusahaan dapat dilihat dari laporan keuangan perusahaannya.

Supaya keadaan keuangan perusahaan diketahui dimasa sekarang, atau dimasa lalu apakah kinerja mengalami peningkatan atau penurunan dapat dilakukan analisis laporan keuangan menggunakan perhitungan rasio-rasio keuangan. Rasio keuangan terdiri dari Rasio Likuiditas, Rasio Aktivitas, Rasio Solvabilitas dan Rasio Profitabilitas/Rentabilitas. Rasio-rasio yang dihitung diambil dari laporan keuangan yang berasal dari data neraca dan laporan laba rugi.

Bank menurut UU Perbankan No 10 tahun 1998 adalah “Badan usaha yang memiliki tiga kegiatan yaitu menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan kepada masyarakat dan memberikan jasa lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak”.

Penulis akan menganalisis Rasio Rentabilitas pada Bank Maybank agar dapat melihat perkembangan laba bank tersebut. Permasalahan yang ada di Bank Maybank yaitu dalam beberapa periode mengalami fluktuasi. Rentabilitas yang akan digunakan dalam menghitung rasio keuangan pada penelitian ini berupa *Return on Assets*, *Return on Equity*, *Net Interest Margin* dan Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) yang dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah:

Tabel 1.1
Rasio Rentabilitas PT. Bank Maybank Tbk
Periode 2014-2018

Periode	ROA	ROE	NIM	BOPO
2014	0,67%	5,27%	4,18%	93,71%
2015	0,99%	7,53%	4,32%	91,18%
2016	1,57%	11,24%	4,08%	83,49%
2017	1,46%	9,39%	4,54%	85,72%
2018	1,71%	9,87%	4,62%	82,22%

Sumber: PT.Bank Maybank

Berdasarkan tabel diatas rasio *Return on Assets* berada dalam kondisi turun di periode 2017 menjadi 1,46% yang sebelumnya di tahun 2016 sebesar 1,57%. Penurunan disebabkan karena turunnya pendapatan operasional bank netto, sehingga bank membukukan laba sebelum pajak sebesar Rp 2,5 triliun. Pada periode 2017 rasio *Return on Equity* mengalami penurunan menjadi 9,39% dibandingkan periode 2016 sebesar 11,24%. Penurunan terjadi karena pencapaian laba pada tahun berjalan lebih rendah 7,4% adalah Rp 1,80 triliun dibandingkan dengan tahun sebelumnya mencapai Rp 1,90 triliun.

Rasio *Net Interest Margin* di periode 2016 berada dalam kondisi turun jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya 4,08% sedangkan pada periode 2015 tersebut sebesar 4,32%. Penurunan disebabkan karena penurunan penyaluran kredit secara industri. Sedangkan pada rasio Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) mengalami kenaikan di periode 2017 menjadi 85,72% dari tahun sebelumnya 2016 sebesar 83,49%. Kenaikan disebabkan karena adanya pengaruh biaya non-rutin cukup signifikan atas perselisihan hukum terkait adanya keputusan arbitrase domestik yang dibukukan di periode 2017.

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka dapat dicantumkan rumuskan masalah berikut: Bagaimana perhitungan dan perkembangan Rentabilitas di PT. Bank Maybank Tbk periode 2014-2018, Bagaimana analisis Rentabilitas di PT. Bank Maybank Tbk Periode 2014-2018.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Munawir (2014:31) analisis laporan keuangan berupa penelahaan atau mempelajari dari hubungan serta kecendrungan untuk mengendalikan posisi keuangan dan operasi perkembangan usaha yang bersangkutan. Dengan adanya analisis laporan keuangan akan dapat menghasilkan informai berguna bagi pihak yang bersangkutan”.

Menurut Astuti dalam Windi Novianti dan Maharani Bilqisti (2015:2) Profitabilitas/Rentabilitas adalah “Mampunya Perusahaan dalam mendapatkan keuntungan/laba dari penjualan barang ataupun jasa yang diolah”.

Menurut Dendawijaya (2009:118) *rentability ratio* merupakan alat untuk menganalisa atau melihat tingkat efisiennya usaha dan profitabilitas yang ingin didapatkan oleh bank. Dalam perhitungan rentabilitas biasanya dilihat hubungan timbal balik antar akun yang terdapat pada laporan laba rugi ataupun dengan akun di neraca bank guna memperoleh indikasi yang bermanfaat dalam mengendalikan tingkat efisiensi dan profitabilitas.

METODE PENELITIAN

Menurut Umi (2008:127) metode penelitian adalah “Menggambarkan cara penelitian yang dipergunakan supaya mendapat data agar bisa memperoleh suatu tujuan”. Metode yang diterapkan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dalam pendekatan kuantitatif.

Dalam penelitian ini sumber data yang dipakai yaitu data sekunder berupa laporan-laporan keuangan. Populasi yang dipakai pada penelitian ini yaitu laporan keuangan periode 2014-2018, sampel yang dipakai yaitu laporan keuangan periode 2014-2018. Ada juga teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini berupa, studi lapangan dan studi kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perhitungan dan Perkembangan *Return On Asset* (ROA) di PT. Bank Maybank Tbk periode 2014-2018

Untuk mengetahui perhitungan *Return On Asset*, maka rumusnya yaitu:

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

Sumber: Dendawijaya (2009:118)

$$\text{Periode 2014} = \frac{959.834}{143.318.466} \times 100\% = 0,67\%$$

$$\text{Periode 2015} = \frac{1.545.023}{157.619.013} \times 100\% = 0,99\%$$

$$\text{Periode 2016} = \frac{2.610.640}{166.678.902} \times 100\% = 1,57\%$$

$$\text{Periode 2017} = \frac{2.519.690}{173.253.491} \times 100\% = 1,46\%$$

$$\text{Periode 2018} = \frac{3.035.577}{177.532.858} \times 100\% = 1,71\%$$

Berdasarkan perhitungan *Return On Assets* diatas maka hasil tersebut dapat diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Return On Assets (ROA) PT. Bank Maybank Tbk Periode 2014-2018
 (dalam jutaan rupiah)

Periode	Laba sebelum pajak	Total aktiva	Return On Assets (ROA)
2014	959.834	143.318.466	0,67%
2015	1.545.023	157.619.013	0,99%
2016	2.610.640	166.678.902	1,57%
2017	2.519.690	173.253.491	1,46%
2018	3.035.577	177.532.858	1,71%

Sumber: data diolah

Kemudiaan perkembangan *Return On Assets* dapat diketahui menggunakan rumus:

$$\text{Perkembangan} = \text{Tahun}^x - \text{Tahun}^{(x-1)}$$

Sumber: Munawir (2014:36-37)

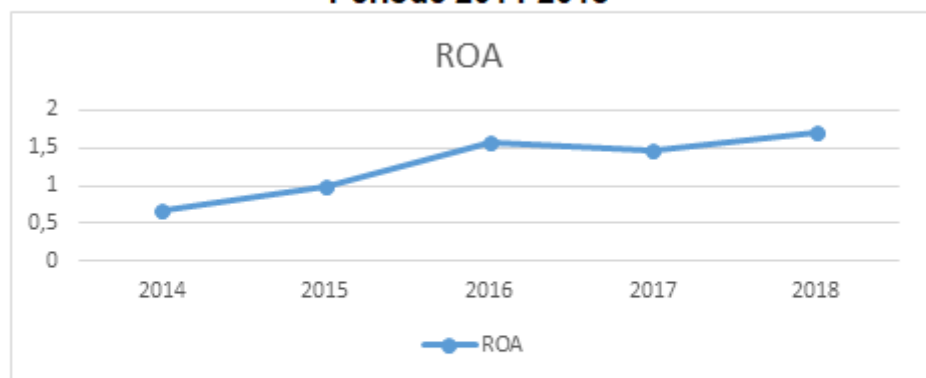
Tabel 4.2
Perkembangan Return On Assets (ROA) PT. Bank Maybank Tbk
Periode 2014-2018

Periode	Return On Assets (ROA)	Perkembangan	Keterangan
2014	0,67%	-	-
2015	0,99%	0,32%	Naik
2016	1,57%	0,58%	Naik
2017	1,46%	(0,11%)	Turun
2018	1,71%	0,25%	Naik

Sumber: data diolah

Dari hasil diatas dapat juga dilihat dengan grafik berikut:

Perkembangan Return On Assets (ROA) PT. Bank Maybank Tbk
Periode 2014-2018



Sumber: data diolah

Grafik 4.1
Perkembangan Return On Assets (ROA) PT. Bank Maybank Tbk
Periode 2014-2018

Return On Assets pada tahun 2017 mengalami penurunan yakni sebesar 0,11%. Penurunan terjadi karena biaya provisi kredit yang dibayarkan Maybank pada tahun lalu.

2. Perhitungan dan Perkembangan *Return On Equity* (ROE) di PT. Bank Maybank Tbk periode 2014-2018

Untuk mengetahui perhitungan *Return On Equity*, maka rumusnya yaitu:

$$ROE = \frac{\text{Laba bersih setelah pajak}}{\text{Modal sendiri}} \times 100\%$$

Sumber: Syamsuddin (2017:64)

$$\text{Periode 2014} = \frac{712.328}{13.529.226} \times 100\% = 5,27\%$$

$$\text{Periode 2015} = \frac{1.143.562}{15.196.659,5} \times 100\% = 7,53\%$$

$$\text{Periode 2016} = \frac{1.967.276}{17.507.937} \times 100\% = 11,24\%$$

$$\text{Periode 2017} = \frac{1.860.845}{20.023.823} \times 100\% = 9,30\%$$

$$\text{Periode 2018} = \frac{2.262.245}{22.932.865,5} \times 100\% = 9,87\%$$

Berdasarkan perhitungan *Return On Equity* diatas maka hasil tersebut dapat diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3
***Return On Equity* (ROE) PT. Bank Maybank Tbk Periode 2014-2018**
(dalam jutaan rupiah)

Periode	Laba bersih setelah pajak	Modal sendiri	<i>Return On Equity</i> (ROE)
2014	712.328	13.529.226	5,27%
2015	1.143.562	15.196.659,5	7,53%
2016	1.967.276	17.507.937	11,24%
2017	1.860.845	20.023.823	9,30%
2018	2.262.245	22.932.865,5	9,87%

Sumber: data diolah

Kemudian perkembangan *Return On Equity* (ROE) dapat diketahui menggunakan rumus:

$$\text{Perkembangan} = \text{Tahun}^x - \text{Tahun}^{(x-1)}$$

Sumber: Munawir (2014:36-37)

Berdasarkan perhitungan diatas maka hasil tersebut dapat di uraikan pada tabel berikut:

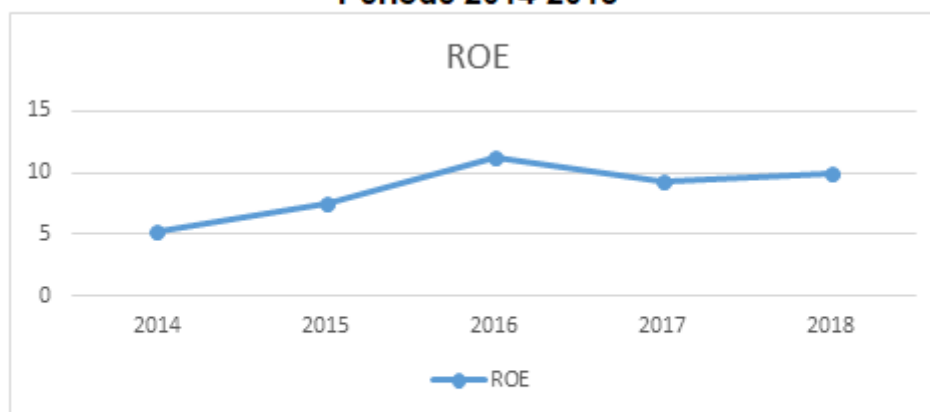
Tabel 4.4
Perkembangan Return On Equity (ROE) PT. Bank Maybank Tbk
Periode 2014-2018

Periode	Return On Equity (ROE)	Perkembangan	Keterangan
2014	5,27%	-	-
2015	7,53%	2,26%	Naik
2016	11,24%	3,71%	Naik
2017	9,30%	(1,94%)	Turun
2018	9,87%	0,57%	Naik

Sumber: data diolah

Dari hasil diatas dapat juga dilihat dengan grafik berikut:

Perkembangan Return On Equity (ROE) PT. Bank Maybank Tbk
Periode 2014-2018



Sumber: data diolah

Grafik 4.2
Perkembangan Return On Equity (ROE)PT. Bank Maybank Tbk
Periode 2014-2018

Return On Equity tahun 2017 turun yakni sebesar 1,94%. Penurunan terjadi karena penurunan pendapatan operasional bank neto disebabkan oleh terjadinya penurunan konsumsi pada masyarakat menengah keatas.

3. Perhitungan dan Perkembangan Net Interest Margin (NIM) di PT. Bank Maybank Tbk periode 2014-2018

Untuk mengetahui perhitungan Net Interest Margin, maka rumusnya yaitu:

$$NIM = \frac{\text{Pendapatan bunga bersih}}{\text{Rata - rata aktiva produktif}} \times 100\%$$

Sumber: Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/24/DPNP tanggal 25 Oktober 2011

$$\text{Periode 2014} = \frac{5.931.696}{141.932.608,5} \times 100\% = 4,18\%$$

$$\text{Periode 2015} = \frac{6.488.238}{150.468.739,5} \times 100\% = 4,32\%$$

$$\text{Periode 2016} = \frac{6.607.543}{162.148.957,5} \times 100\% = 4,08\%$$

$$\text{Periode 2017} = \frac{7.702.150}{167.966.160,5} \times 100\% = 4,54\%$$

$$\text{Periode 2018} = \frac{8.099.878}{175.393.174,5} \times 100\% = 4,62\%$$

Berdasarkan perhitungan *Net Interest Margin* diatas maka hasil tersebut dapat diuraikan pada tabel berikut:

Tabel 4.5
Net Interest Margin (NIM) PT. Bank Maybank Tbk Periode 2014-2018
(dalam jutaan rupiah)

Periode	Pendapatan bunga bersih	Rata-rata aktiva produktif	Net Interest Margin (NIM)
2014	5.931.696	141.932.608,5	4,18%
2015	6.488.238	150.468.739,5	4,32%
2016	6.607.543	162.148.957,5	4,08%
2017	7.702.150	167.966.160,5	4,54%
2018	8.099.878	175.393.174,5	4,62%

Sumber: data diolah

Kemudian untuk mengetahui perkembangan *Net Interest Margin* dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Perkembangan} = \text{Tahun}^x - \text{Tahun}^{(x-1)}$$

Sumber: Munawir (2014:36-37)

Berdasarkan perhitungan diatas maka hasil tersebut dapat di uraikan pada tabel berikut:

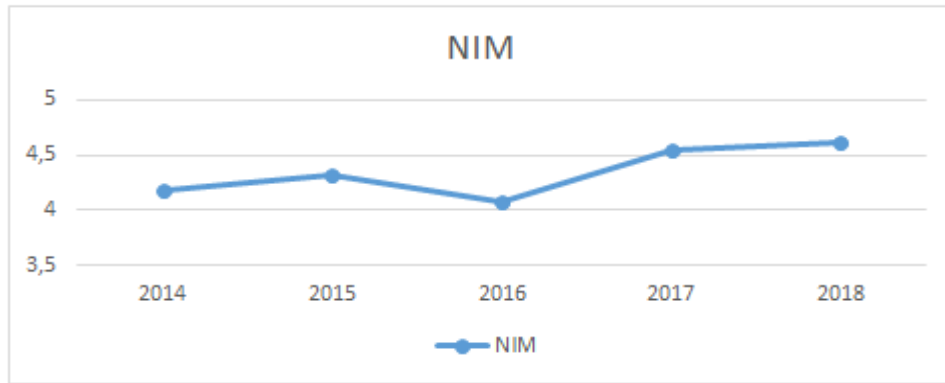
Tabel 4.6
Perkembangan Net Interest Margin (NIM) PT. Bank Maybank Tbk
Periode 2014-2018

Periode	Net Interest Margin (NIM)	Perkembangan	Keterangan
2014	4,18%	-	-
2015	4,32%	0,14%	Naik
2016	4,08%	(0,24%)	Turun
2017	4,54%	0,46%	Naik
2018	4,62%	0,08%	Naik

Sumber: data diolah

Dari hasil diatas dapat juga dilihat dengan grafik berikut:

**Perkembangan *Net Interest Margin* (NIM) PT. Bank Maybank Tbk
Periode 2014-2018**



Sumber: data diolah

Grafik 4.3
**Perkembangan *Net Interest Margin* (NIM) PT. Bank Maybank Tbk
Periode 2014-2018**

Net Interest Margin pada tahun 2016 turun yakni sebesar 0,24%. Penurunan terjadi karena menurunnya penyaluran kredit secara industri.

4. Perhitungan dan Perkembangan Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) di PT. Bank Maybank Tbk periode 2014-2018

Untuk mengetahui perhitungan Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional, maka rumusnya yaitu:

$$BOPO = \frac{\text{Total beban operasional}}{\text{Total pendapatan operasional}} \times 100\%$$

Sumber: Dendawijaya (2009:118)

Periode 2014 = $\frac{14.358.868}{15.323.380} \times 100\% = 93,71\%$

Periode 2015 = $\frac{15.061.697}{16.519.414} \times 100\% = 91,18\%$

Periode 2016 = $\frac{13.065.119}{15.650.302} \times 100\% = 83,49\%$

Periode 2017 = $\frac{15.030.641}{17.534.862} \times 100\% = 85,72\%$

Periode 2018 = $\frac{14.023.815}{17.056.751} \times 100\% = 82,22\%$

Berdasarkan perhitungan Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional diatas maka hasilnya dapat di uraikan ditabel berikut:

Tabel 4.7
Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)
PT. Bank Maybank Tbk Periode 2014-2018
 (dalam jutaan rupiah)

Periode	Total beban operasional	Total pendapatan operasional	Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)
2014	14.358.868	15.323.380	93,71%
2015	15.061.697	16.519.414	91,18%
2016	13.065.119	15.650.302	83,49%
2017	15.030.641	17.534.862	85,72%
2018	14.023.815	17.056.751	82,22%

Sumber: data diolah

Kemudian untuk mengetahui perkembangan Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional dapat digunakan rumus berikut:

$$\text{Perkembangan} = \text{Tahun}^x - \text{Tahun}^{(x-1)}$$

Sumber: Munawir (2014:36-37)

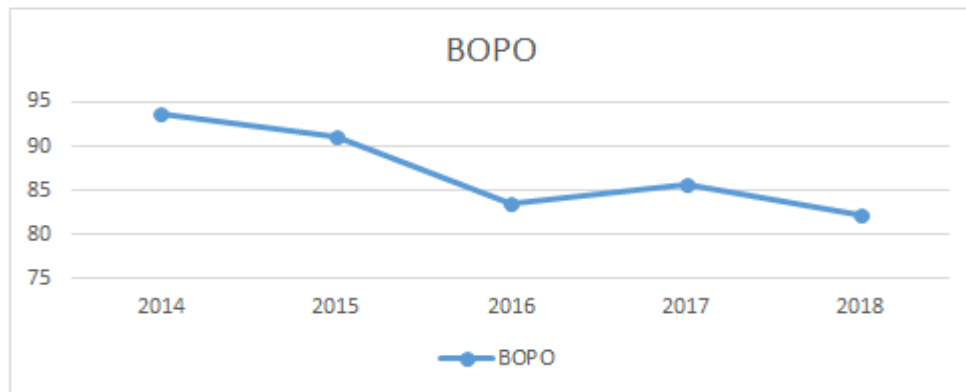
Tabel 4.8
Perkembangan Beban Operasional terhadap
Pendapatan Operasional (BOPO)
PT. Bank Maybank Tbk Periode 2014-2018

Periode	Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO)	Perkembangan	Keterangan
2014	93,71%	-	-
2015	91,18%	(2,53%)	Turun
2016	83,49%	(7,69%)	Turun
2017	85,72%	2,23%	Naik
2018	82,22%	(3,5%)	Turun

Sumber: data diolah

Dari hasil diatas dapat juga dilihat dengan grafik berikut:

**Perkembangan Beban Operasional terhadap
Pendapatan Operasional (BOPO)
PT. Bank Maybank Tbk Periode 2014-2018**



Sumber: data diolah

**Grafik 4.4
Perkembangan Beban Operasional terhadap
Pendapatan Operasional (BOPO)
PT. Bank Maybank Tbk Periode 2014-2018**

Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional naik di periode 2017 yakni sebesar 2,23%. Kenaikan terjadi karena adanya pengaruh biaya non-rutin cukup signifikan atas perselisihan hukum yang terkait dengan keputusan arbitrase domestik yang telah dibukukan di tahun 2017 tersebut.

Dari hasil perhitungan yang sudah dilakukan perkembangan Rasio Rentabilitas pada Bank Maybank periode 2014-2018 dapat dilihat pada tabel dibawah:

**Tabel 4.9
Perkembangan Rasio Rentabilitas Periode 2014-2018
Pada PT. Bank Maybank Tbk**

Periode	ROA	ROE	NIM	BOPO
2014	0,67%	5,27%	4,18%	93,71%
2015	0,99%	7,53%	4,32%	91,18%
2016	1,57%	11,24%	4,08%	83,49%
2017	1,46%	9,39%	4,54%	85,72%
2018	1,71%	9,87%	4,62%	82,22%

Sumber: data diolah

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang sudah diteliti tentang “Analisis Rasio Rentabilitas periode 2014-2015 pada PT. Bank Maybank Tbk”, maka penulis mengambil kesimpulan berikut:

1. Perkembangan Rentabilitas dilihat berdasarkan *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE) selama lima tahun terakhir lebih cenderung mengalami peningkatan dimana penurunan laba hanya terjadi satu kali yaitu di tahun 2017. Dan dilihat dari *Net Interest Margin* (NIM) yang juga cenderung meningkat dengan penurunan laba yang juga terjadi hanya satu kali yaitu pada tahun 2016. Sedangkan Biaya Pendapatan terhadap Biaya Operasional (BOPO) lebih sering mengalami penurunan. Akan tetapi apabila rentabilitas dilihat dari Biaya Pendapatan terhadap Biaya Operasional (BOPO) semakin rendah, maka bank lebih efisien dalam mengendalikan biaya operasional, dengan efisiensi biaya yang ada, bank tersebut akan memperoleh keuntungan yang besar. Dan

Biaya Pendapatan terhadap Biaya Operasional (BOPO) mengalami kenaikan selama lima tahun terakhir hanya satu kali yaitu pada tahun 2017.

2. Berdasarkan analisis yang sudah dilakukan cenderung terjadi penurunan Rentabilitas pada tahun 2017. Dimana dapat dilihat berdasarkan *Return On Assets* (ROA) mengalami penurunan di tahun 2017 disebabkan oleh biaya provisi kredit yang dibayarkan Maybank pada tahun 2016. Kemudian *Return On Equity* (ROE) pada tahun 2017 menurun, karena pencapaian laba tahun berjalan lebih rendah dibandingkan tahun sebelumnya disebabkan oleh penurunan pendapatan operasional bank neto karena terjadinya penurunan konsumsi pada masyarakat menengah keatas. Kemudian hanya *Net Interest Margin* (NIM) yang mengalami penurunan di tahun 2016, disebabkan karena penurunan penyaluran kredit secara industri. Lalu kemudian Biaya Pendapatan terhadap Biaya Operasional (BOPO) pada tahun 2017 mengalami kenaikan dari tahun sebelumnya, disebabkan karena terpengaruh dengan adanya biaya non-rutin cukup signifikan atas perselisihan hukum terkait adanya keputusan arbitrase domestik yang dibukukan di tahun 2017 tersebut.

SARAN

Penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk perusahaan, yaitu:

1. Sebaiknya perusahaan lebih maksimal dalam pengelolaan aset, modal dan juga pendapatan yang dimiliki sehingga perusahaan dapat meningkatkan laba dan tidak terjadi penurunan lagi.
2. Sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan terhadap hal-hal yang dapat menyebabkan rentabilitas menurun sehingga perusahaan lebih mudah untuk melihat pengaruh penurunan laba itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Dendawijaya, Lukman. 2009. *Manajemen Perbankan Edisi Kedua*. Jakarta: Galia Indonesia.
- Munawir. 2014. *Analisa Laporan Keuangan, Edisi Keempat*. Yogyakarta: Liberty.
- Syamsuddin, Lukman. 2011. *Manajemen Keuangan Perusahaan: Konsep Aplikasi dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Novianti, Windi, dan Maharani Bilqisti. 2015. "Analisis Profitabilitas dengan Menggunakan Rasio Pengambilan Modal (ROE) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Periode 2009-2014." (Universitas Komputer Indonesia) 5.
- Narimawati, Umi. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*. Bandung: Agung Media.
- Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/24/DPNP tanggal 25 Oktober 2011

<https://www.maybank.co.id/>