

## ANALISIS KUALITATIF PELAYANAN DAN KINERJA KEUANGAN PADA MASA COVID 19 DI RSUD DR. SAIFUL ANWAR MALANG

Rintan Nurulita Arofi\*, Dwiyani Sudaryanti\*\*, dan Siti Aminah Anwar\*\*\*  
Universitas Islam Malang

Email : [rintannurulita@gmail.com](mailto:rintannurulita@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan dan kinerja keuangan pada masa covid 19 di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. Pada kinerja keuangan melalui analisis rasio profitabilitas dan rasio likuiditas. Model pada penelitian yang dilakukan adalah melalui penelitian lapangan dan menganalisis laporan keuangan untuk mengetahui tingkat perbandingan analisis rasio profitabilitas dan rasio likuiditas pada masa covid 19. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menganalisis kualitas pelayanan pada masa covid 19 banyak mengalami perubahan. Untuk menganalisis kinerja keuangan pada perhitungan rasio profitabilitas yang meliputi *return on assets* dan *return on equity* dapat dilihat dari ketiga arus kas dari aktivitas operasi yang menyajikan pendapatan dan pengeluaran rumah sakit yang mengalami kenaikan dan penurunan pada tahun 2019 dan 2020. Pada perhitungan rasio likuiditas yang meliputi *current ratio* dapat dilihat dari jumlah aktiva/aset lancar dan kewajiban jangka pendek pada tahun 2019 dan 2020 menunjukkan kinerja keuangan mengalami penurunan dari tahun 2019 ke tahun 2020 dan dapat dikatakan baik.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Analisis Rasio Profitabilitas, Analisis Rasio Likuiditas dan Kinerja Keuangan.

### ABSTRACT

*The purpose of this study was to analyze the quality of service and financial performance during the covid 19 period at Dr. RSUD. Saiful Anwar Malang. On financial performance through analysis of profitability ratios and liquidity ratios. The model in the research conducted is through field research and analyzing financial statements to determine the level of comparison of profitability ratio analysis and liquidity ratios during the covid 19 period. The results of this study indicate that to analyze the quality of service during the covid 19 period, many changes have occurred. To analyze financial performance in the calculation of profitability ratios which include return on assets and return on equity, it can be seen from the three cash flows from operating activities that present hospital income and expenses which have increased and decreased in 2019 and 2020. In the calculation of the liquidity ratio which includes The current ratio can be seen from the number of current assets/current assets and short-term liabilities in 2019 and 2020, showing that financial performance has decreased from 2019 to 2020 and can be said to be good.*

**Keywords:** Service Quality, Profitability Ratio Analysis, Liquidity Ratio Analysis and Financial Performance.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Diketahui virus ini mulai muncul sejak akhir tahun 2019 dan menular ke berbagai negara dengan sangat cepat. Pada awal tahun 2020, Negara Indonesia mulai terkena wabah virus ini. Virus yang awal mulanya muncul di Wuhan, Cina membawa pengaruh yang sangat buruk bagi segala aspek di kehidupan terutama dalam aspek perekonomian. Dalam perkembangan perekonomian di berbagai negara pasti mengalami gangguan dan penurunan yang secara

drastis. Mengatasi wabah covid 19 ini, di kota Malang menyiapkan beberapa rumah sakit untuk merawat pasien yang terpapar wabah covid 19. Salah satunya yaitu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Saiful Anwar Malang. RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

Pada fenomena yang ada dalam melakukan pekerjaan di bidang jasa pelayanan, harus mengetahui etika yang benar dan selalu menerapkan sikap sopan santun kepada semua orang yang ada di sekitarnya. Karyawan yang bekerja di bidang jasa pelayanan memiliki pengetahuan dan wawasan yang sangat luas, mempunyai sikap kemampuan dan penguasa yang tinggi untuk melakukan segala tugas yang diberikannya, dan antusias dalam melayani baik secara faktor internal maupun faktor eksternal dengan cara yang dapat memuaskan kebutuhan, baik yang teridentifikasi maupun tidak teridentifikasi untuk hasil akhir yang positif.

Permasalahan yang sedang dihadapi oleh rumah sakit tersebut dapat dilihat dari fakta yang sesungguhnya menggambarkan keadaan yang bersifat nyata. Keadaan yang sesungguhnya dalam kehidupan di masa pandemi covid 19 seperti ini sangat mengalami perubahan yang cukup drastis. Perubahan yang terjadi khususnya pada bidang pelayanan dan kinerja keuangannya. Pada bidang pelayanan merupakan bidang khusus untuk melayani seseorang demi mencapai tujuan yang diinginkannya. Untuk melayani pendaftaran pasien yang sebelum pandemi dilakukan dengan secara langsung ke bidang pelayanan umum akan tetapi sekarang lebih banyak memanfaatkan media teknologi yang sudah canggih dengan melakukan pendaftaran secara online demi membatasi interaksi langsung antara karyawan dengan orang lain. Tidak hanya terjadi di bidang pelayanan saja, akan tetapi juga terjadi dalam bidang kinerja keuangan. Kinerja keuangan mengalami penurunan yang berpengaruh terhadap pendapatan dari rumah sakit tersebut. Maka perlu dilakukan sebuah analisis atau evaluasi untuk melihat kondisi permasalahan yang dihadapi rumah sakit pada masa covid 19 ini. pada masa covid 19 ini akan memberikan dampak yang berbeda khususnya di bidang pelayanan dan kinerja keuangan. Sehingga penulis mengangkat judul skripsi “Analisis Kualitatif Pelayanan Dan Kinerja Keuangan Pada Masa Covid-19 Di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang”.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pada masa covid 19 terhadap RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dan Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kinerja keuangan pada masa covid 19 terhadap RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIRAN**

### **Tinjauan Teori**

#### **Pelayanan**

Pelayanan merupakan tindakan atau aktivitas yang diberikan bertujuan untuk melayani, membantu, menyiapkan segala yang kebutuhan yang diperlukannya.

#### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memberikan rasa kepuasan kepada pelanggan merupakan hal wajib yang bertujuan untuk meningkatkan dari segi kualitas pelayanan.

#### **Kinerja**

Kinerja dapat dikatakan sebagai tampilan atau *performance* yang menunjukkan suatu pencapaian dalam melaksanakan suatu kegiatan. Secara mendasar kinerja merupakan tingkat keberhasilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya

## Tujuan Penilaian Kinerja

Untuk meningkatkan kinerja dan dapat mendorong serta membantu para karyawan mengambil langkah yang inisiatif guna memperbaiki dan meningkatkan sebuah kinerja.

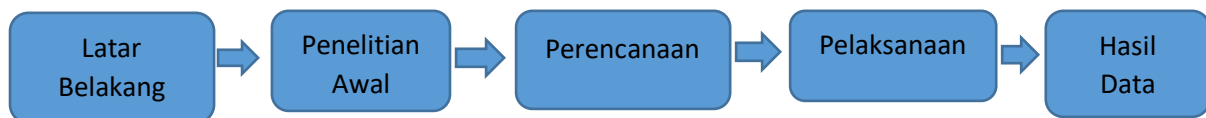
## Kinerja Keuangan

Suatu kinerja keuangan dapat juga memberikan keadaan yang nyata sebagai bentuk gambaran prestasi yang telah dicapai. Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa keadaan seperti ini yang dijadikan untuk penilaian kinerja suatu instansi atau perusahaan lainnya.

## Analisis Rasio Profitabilitas Dan Rasio Likuiditas

Rasio profitabilitas merupakan rasio untuk menilai kemampuan suatu perusahaan atau instansi dalam mendapatkan laba (profit) yang berasal dari pendapatan terkait aset dan ekuitas berdasarkan dasar dari pengukuran tertentu. rasio likuiditas merupakan suatu rasio yang mengacu pada kemampuan suatu perusahaan atau instansi untuk memenuhi semua kewajiban jangka pendeknya.

## Kerangka Pemikiran



## METODE PENELITIAN

### Jenis , lokasi dan waktu penelitian

Jenis penelitian merupakan penelitian kualitatif dengan metode penelitian menggunakan metode narasi deskriptif, Lokasi penelitian ini dilakukan di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada karyawan yang bekerja di bidang pelayanan dan keuangan pada tahun 2021. Dan waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan akhir Oktober 2021 sampai dengan selesai penelitian.

### Subjek Penelitian

Penelitian ini menggunakan subjek penelitian yaitu karyawan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang yang khususnya bekerja pada bidang pelayanan dan keuangan.

### Definisi Operasional Variabel

#### 1. Pelayanan

Bentuk pengabdian dan pengayoman tersebut selalu timbul pada diri seorang yang mempunyai kewajiban bekerja pada bidang pelayanan. Berikut ini beberapa aspek yang dapat menganalisis dari kualitas pelayanan yaitu : motivasi kerja karyawan, peningkatan mutu kualitas diri, perubahan prosedur dalam bekerja, cara berfikir karyawan, kelemahan kualitas pelayanan pada masa covid 19.

#### 2. Kinerja Keuangan

Pada penelitian ini untuk menganalisis suatu kinerja keuangan dapat melihat dari rasio profitabilitas dan rasio likuiditas. Pada tingkat profitabilitas dapat menunjukkan kemampuan pendapatan yang diterima oleh rumah sakit dan menunjukkan tingkat aset dan ekuitas yang diterima di masa pandemi covid 19 pada tahun 2020. Sedangkan dari tingkat likuiditas yang menunjukkan kemampuan untuk mencapai tujuan dari kinerja keuangan tersebut dengan cara mengetahui dalam hal pemenuhan kewajiban yang harus dibayarkan dan diselesaikan baik itu kewajiban jangka pendek maupun kewajiban jangka panjang.

## Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan observasi yang dilakukan secara langsung kepada karyawan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang khususnya pada bidang pelayanan dan keuangan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini yaitu data catatan atas laporan keuangan RSUD Dr. Saiful Anwar pada masa covid 19 yaitu tahun 2020.

## Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini teknik untuk mengumpulkan data dengan cara wawancara, pengamatan secara langsung serta melihat dari catatan atas laporan keuangan RSUD Dr. Saiful Anwar pada masa covid 19 yaitu tahun 2020.

## Metode Analisis Data

Data yang telah diperoleh akan dianalisis oleh peneliti secara narasi deskriptif kualitatif, Metode atau teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Narasi Deskriptif. Pada tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model analisis yang meliputi : a) Pengumpulan data , b) Penyajian data, dan c) Pengambilan kesimpulan dengan menggunakan analisis kualitatif.

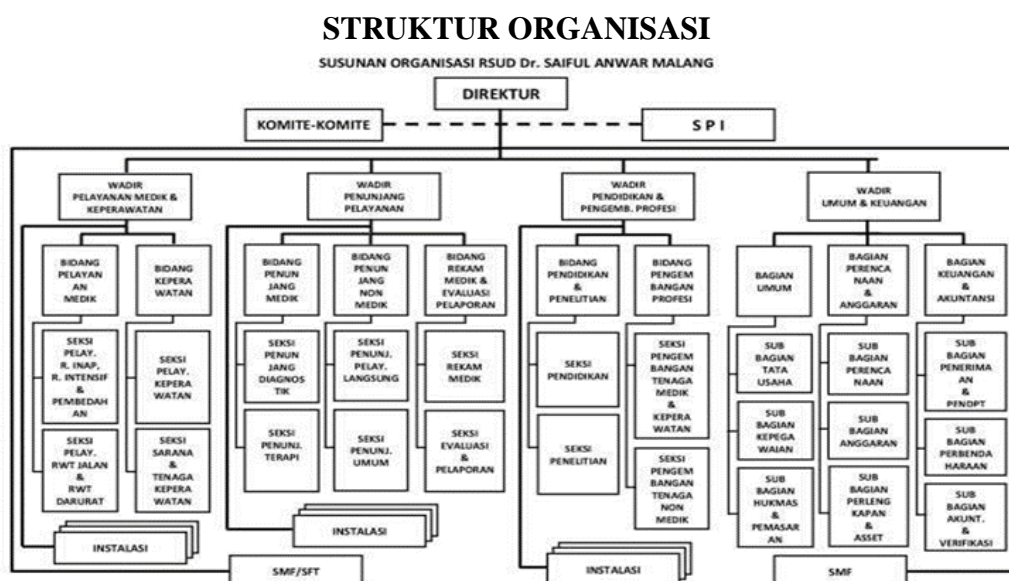
## Metode Pengukuran Kinerja Keuangan

1. Rasio Profitabilitas
  - a. Jika  $ROA(2020) > ROA(2019)$ , maka kinerja keuangan dapat dinyatakan baik
  - b. Jika  $ROE(2020) > ROE(2019)$ , maka kinerja keuangan dapat dinyatakan baik
2. Rasio Likuiditas
  - a. Jika  $current\ ratio(2020) < current\ ratio(2019)$ , maka kinerja keuangan dapat dinyatakan baik

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum RSUD Dr. Saiful Anwar Malang

Visi dari RSUD Dr. Saiful Anwar Malang adalah “Menjadi Rumah Sakit berstandar kelas dunia pilihan masyarakat”. Sedangkan Misi dari RSUD Dr. Saiful Anwar Malang adalah “Terwujudnya pelayanan kesehatan dan pendidikan berstandar internasional dengan mengutamakan keselamatan pasien dan berfokus pada kepuasan pelanggan.



## **Analisa Data Dan Pembahasan**

### **Kualitas Pelayanan**

#### **1. Motivasi Kerja Karyawan**

Hasil dari konten analisis tersebut terdapat motivasi untuk bekerja yang berasal dari diri sendiri seorang karyawan. Berdasarkan fakta yang ada jika suatu pelanggan atau *customer* memberikan rasa yang puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan sebagai pencapaian yang terbesar yang dapat membuat motivasi tersebut semakin meningkat.

#### **2. Meningkatkan Mutu Kualitas Diri**

Hasil dari konten analisis tersebut peningkatan mutu kualitas diri juga dapat dilihat dari evaluasi pencapaian kinerja karyawan pada masa pandemi covid 19. Pada tahun 2020 evaluasi kinerja dilakukan terhadap pencapaian setiap indikator kinerja kegiatan untuk memberikan penjelasan yang lebih lanjut tentang hal yang mendukung keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan suatu kegiatan dengan membandingkan persentase capaian kinerja utama pada tahun 2020 dimana tahun tersebut merupakan tahun di Indonesia terkena pandemi covid 19.

#### **3. Perubahan Prosedur Dalam Bekerja**

Hasil dari konten analisis tersebut perubahan prosedur bekerja di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang pada karyawan juga masih banyak lagi, diantaranya yaitu penggunaan alat makan pribadi yang dibawa dari rumah masing-masing, melarang adanya kerumunan di lingkungan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang, seluruh orang yang ada di dalam rumah sakit wajib menggunakan masker sesuai dengan protokol kesehatan.

#### **4. Cara Berfikir Karyawan**

Hasil dari konten analisis tersebut adanya pandemic covid-19 ini memang salah satunya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan sarana dan prasarana yang harus lebih memadai. Maka dari itu, untuk melihat kinerja dari seorang karyawan dituntut untuk berpikir secara inisiatif, kritis serta inovatif yang merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi perkembangan rumah sakit yang lebih baik lagi.

#### **5. Kelemahan Kualitas Pelayanan Pada Masa Covid 19**

Hasil dari konten analisis tersebut karyawan selalu mempunyai pencapaian atau target tersendiri dalam menyelesaikan semua tugas yang telah diberikan. Terutama dalam bidang pelayanan, pada bidang pelayanan untuk dapat memuaskan perasaan orang atau mewujudkan tujuan seseorang diharuskan memberikan pelayanan yang terbaik maka dapat dikatakan karyawan tersebut dapat memenuhi tanggung jawab atau wewenang. Pada tahun 2020 banyak karyawan yang terpapar virus covid 19 tersebut dan mengakibatkan terhambatnya pekerjaan yang akan diselesaikan dikarenakan karyawan yang terpapar virus covid 19 harus dirawat dan melakukan isolasi secara intensif.

### **Kinerja Keuangan**

#### **1. Analisis Kinerja Keuangan Rasio Profitabilitas**

Untuk mengukur rasio profitabilitas dapat melihat data dari laporan sebagai berikut :

- Laporan Keuangan arus kas (pendapatan)
- Laporan Keuangan Aset
- Laporan Keuangan Ekuitas

## 2. Analisis Kinerja Keuangan Rasio Likuiditas

Untuk mengukur kewajiban jangka pendek dapat menggunakan nilai nominal mata uang rupiah yang harus dibayarkan kembali atas barang dan jasa yang telah diterima sampai akhir tahun 2020 namun belum dibayarkan. Pada analisis kinerja keuangan rasio likuiditas melihat data sebagai berikut :

- Laporan Keuangan Aktiva Lancar
- Laporan Keuangan Kewajiban Jangka Pendek

## 3. Penilaian Kinerja Keuangan

Tabel 4.1

Hasil Analisis Rasio Profitabilitas dan Rasio Likuiditas RSUD Dr. Saiful Anwar Malang periode Tahun 2019 dan 2020

Jenis Rasio	Th. 2019	Th. 2020	Standar Industri Rasio Keuangan (%)	Keterangan
<b>Rasio Profitabilitas</b>				
<i>Return On Assets :</i>				
.Arus kas dari aktivitas operasi yang menyajikan pendapatan dan pengeluaran kas operasional rumah sakit	-0,01 %	0,4 %	30 %	Tidak Memenuhi Standar Industri
Arus kas dari aktivitas operasi yang menyajikan pendapatan dan pengeluaran kas investasi rumah sakit	0,3 %	0,2 %	30 %	Tidak Memenuhi Standar Industri
Arus kas dari aktivitas operasi yang menyajikan pendapatan dan pengeluaran kas pembiayaan rumah sakit	0,4 %	0,3 %	30 %	Tidak Memenuhi Standar Industri
<i>Return On Equity :</i>				
.Arus kas dari aktivitas operasi yang menyajikan pendapatan dan pengeluaran kas operasional rumah sakit	-0,05 %	0,03 %	40 %	Tidak Memenuhi Standar Industri
Arus kas dari aktivitas operasi yang menyajikan pendapatan dan pengeluaran kas investasi rumah sakit	0,2 %	1,5 %	40 %	Tidak Memenuhi Standar Industri
.Arus kas dari aktivitas operasi yang menyajikan pendapatan dan pengeluaran kas pembiayaan rumah sakit	2,5 %	0,2 %	40 %	Tidak Memenuhi Standar Industri
<b>Rasio Likuiditas :</b>				
<i>Current Ratio</i>	20 %	13 %	200 % atau 2 kali	Tidak Memenuhi Standar Industri

Sumber : Data diolah penulis, 2021

## 1. Rasio Profitabilitas

### a. Return On Assets

- 0,4 % (2020) > - 0,01 % (2019)

Kas dari aktivitas operasional rumah sakit menunjukkan kinerja keuangan mengalami kenaikan atau menunjukkan keadaan membaik.

- 0,2 % (2020) < 0,3 % (2019)

Kas dari aktivitas investasi rumah sakit menunjukkan kinerja keuangan mengalami penurunan atau menunjukkan keadaan memburuk.

- 0,3 % (2020) < 0,4 % (2019)

Kas dari aktivitas pembiayaan rumah sakit menunjukkan kinerja keuangan mengalami penurunan atau menunjukkan keadaan memburuk.

### b. Return On Equity

- 0,03 % (2020) > - 0,05 % (2019)

Kas dari aktivitas operasional rumah sakit menunjukkan kinerja keuangan mengalami kenaikan atau menunjukkan keadaan membaik.

- 1,5 % (2020) > 0,2 % (2019)

Kas dari aktivitas investasi rumah sakit menunjukkan kinerja keuangan mengalami kenaikan atau menunjukkan keadaan membaik.

- 0,2 % (2020) < 2,5 % (2019)

Kas dari aktivitas pembiayaan rumah sakit menunjukkan kinerja keuangan mengalami penurunan atau menunjukkan keadaan memburuk.

Tahun 2020 kinerja keuangan dari rasio profitabilitas mengalami kenaikan dari tahun 2019 dikarenakan pihak RSUD Dr. Saiful Anwar Malang mempercepat administrasi penagihan terhadap pasien umum yang bertujuan untuk mengurangi jumlah piutang pasien yang dihapuskan. Akan tetapi, pada tahun 2020 kinerja keuangan dari rasio profitabilitas juga mengalami penurunan dari tahun 2019 dikarenakan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang merupakan rumah sakit yang ditunjuk untuk merawat pasien yang terpapar covid 19 dan mengakibatkan banyak orang merasa takut dan memilih untuk melakukan pengobatan ke rumah sakit lainnya.

## 2. Rasio Likuiditas

### a. Current Ratio

- 13 % (2020) < 25 % (2019)

Rasio likuiditas dengan menggunakan *Current Ratio* mengalami penurunan dan dapat dikatakan membaik.

Pada kinerja keuangan dengan menggunakan rasio likuiditas yang terjadi berdasarkan jumlah aktiva/aset lancar dan kewajiban jangka pendek pada tahun 2019 dan 2020 di RSUD Dr. Saiful Anwar Malang dengan menggunakan *current ratio* mengalami penurunan dari tahun 2019 ke tahun 2020 dan dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan kewajiban jangka pendeknya yang terjadi pada tahun 2019 telah mengalami pengurangan dari tahun 2019 ke tahun 2020.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis kualitas pelayanan yang mengalami cukup banyak perubahan dari sebelumnya dapat ditinjau dari kinerja karyawan yaitu motivasi karyawan dalam bekerja, peningkatan mutu kualitas diri yang dapat dilihat dari capaian kinerja karyawan yang bekerja secara efektif dan efisiensi, perubahan prosedur dalam bekerja, cara berfikir karyawan dan kelemahan pelayanan pada masa covid 19. Kinerja keuangan RSUD Dr. Saiful Anwar Malang selama masa pandemi covid 19 ini mengalami perubahan pada tahun 2019 dan

2020. Pada perhitungan rasio profitabilitas yang meliputi *return on assets* dan *return on equity* dapat dilihat dari ketiga arus kas dari aktivitas operasi yang menyajikan pendapatan dan pengeluaran rumah sakit. Perubahan yang terjadi yaitu mengalami kenaikan pendapatan yang disebabkan oleh pihak RSUD Dr. Saiful Anwar Malang mempercepat administrasi penagihan terhadap pasien umum yang bertujuan untuk mengurangi jumlah piutang pasien yang dihapuskan, sedangkan terdapat penurunan pendapatan yang disebabkan oleh RSUD Dr. Saiful Anwar Malang merupakan rumah sakit yang ditunjuk untuk merawat pasien yang terpapar covid 19 dan mengakibatkan banyak orang merasa takut dan memilih untuk melakukan pengobatan ke rumah sakit lainnya. Pada perhitungan rasio likuiditas yang meliputi *current ratio* dapat dilihat dari jumlah aktiva/aset lancar dan kewajiban jangka pendek pada tahun 2019 dan 2020 menunjukkan kinerja keuangan mengalami penurunan dari tahun 2019 ke tahun 2020 dan dapat dikatakan baik perubahan tersebut dikarenakan kewajiban jangka pendek nya telah berkurang dari tahun 2019 ke tahun 2020.

### **Keterbatasan Penelitian**

Untuk mendapatkan informasi dari seorang narasumber hanya diperbolehkan melakukan wawancara kepada beberapa narasumber saja dan laporan keuangan berbentuk tahunan saja.

### **Saran**

Untuk melakukan wawancara dari seorang narasumber sebaiknya bisa dilakukan melalui media online seperti dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp*. Dan sebaiknya laporan keuangan di susun berbentuk tahunan dan bulanan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

[https://rsusaifulanwar.jatimprov.go.id/wp-content/uploads/2021/05/LAPORAN\\_KINERJA-TAHUN-2020.pdf](https://rsusaifulanwar.jatimprov.go.id/wp-content/uploads/2021/05/LAPORAN_KINERJA-TAHUN-2020.pdf). . Bagian Informasi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

<https://rsusaifulanwar.jatimprov.go.id/profil-rsud-dr-saiful-anwar-malang>. . Bagian Informasi RSUD Dr. Saiful Anwar Malang.

Fahmi, (2018:142). "*Pengertian Kinerja Keuangan*". Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan : ISSN 2086-3748

Hardiansyah dalam Nurhadi, (2016). "*Definisi suatu pelayanan*". Bandung : Universitas Pasundan Bandung

Hery, (2012). "*Analisis Laporan Keuangan*". Jakarta : PT. Bumi Aksara

Jumingan, (2006:239). "*Kinerja Keuangan; Analisis Laporan Keuangan*". Jakarta : PT. Bumi Aksara

Jumingan, (2011). "*Analisis Laporan Keuangan*". Jakarta : PT. Bumi Aksara

Kasmir, (2017:47). "*Pengertian Pelayanan*". Semarang : Universitas Semarang

Kasmir, (2017:64). "*kualitas pelayanan publik*". Semarang : Universitas Semarang

Kotler, Philip, (2008). "*Pelayanan; Manajemen Pemasaran*". Edisi 12 . Jakarta : Indeks

\*) **Rintan Nurulita Arofi** adalah Alumni Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang.

\*\*\*) **Dwiyani Sudaryanti** adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.

\*\*\*\*) **Siti Aminah Anwar** adalah Dosen tetap Universitas Islam Malang.