

DATA *QUALITY AWARENESS* UNTUK MINIMALISASI RISIKO DAN MAKSIMALISASI *STAKEHOLDER VALUE*

Dwi Ekasari Harmadji
Dosen Fakultas Ekonomi dan Binsis
Universitas Wisnuwardhana Malang
dwi.ekasari.harmadji@gmail.com

Abstract: *The main objective of this research to improve Data Quality Awareness in all sub-unit employees work at the time of first input data into the system that must be filled in correctly and completely to all mandatory fields. Through interpretive qualitative research, this study using stakeholder theory, which is considering the position of the stakeholders who are considered powerful than just a shareholder position only. Results of this study indicate that there is a direct link with increased awareness of data quality will minimize risk and maximize stakeholder value.*

Keywords: *Data Quality Awareness, risk, stakeholder theory*

Abstrak: *Tujuan utama penelitian ini untuk meningkatkan Data Quality Awareness di semua pegawai sub unit kerja pada saat first input data ke sistim yang harus diisi dengan benar dan lengkap untuk semua field mandatory. Melalui penelitian kualitatif interpretif, penelitian ini menggunakan teori stakeholder, yang lebih mempertimbangkan posisi para stakeholder yang dianggap powerfull daripada hanya posisi shareholder saja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada keterkaitan langsung dengan peningkatan data quality awareness akan meminimalisir risiko dan memaksimalkan stakeholder value.*

Kata kunci: *Data Quality Awareness, risiko, teori stakeholder*

Pendahuluan

Data Quality Awareness adalah suatu program untuk meningkatkan kesadaran atas kualitas data yang bisa diterapkan dalam organisasi, terutama industri perbankan. Bank sebagai lembaga kepercayaan, dalam menjalankan kegiatan usahanya harus memperhatikan ketentuan maupun

prinsip-prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko terkait penyelenggaraan kegiatan usahanya, untuk bisa memaksimalkan stakeholder value. Yang menjadi *stakeholder* di perusahaan bank adalah pemegang saham, pegawai Bank dan nasabah.

Bank sebagai pusat perputaran keuangan, yang berasal dari dunia usaha maupun kegiatan publik, perbankan sangat rentan terhadap upaya penyalahgunaan kewenangan yang ada padanya. Bank harus memiliki sistem IT yang *mumpuni*, sehingga mampu mendukung proses bisnis, analisa dan pengambilan keputusan, pelaporan yang lebih cepat dan kepatuhan terhadap regulasi. Adanya kekacauan sistem teknologi informasi (*system crash*) antar aplikasi, sehingga menyebabkan kesulitan untuk membuat pelaporan yang mendukung pengambilan keputusan taktikal dan strategis. Besarnya biaya lembur pegawai yang harus dikeluarkan untuk melakukan proses "*cleansing data*" karena kesalahan yang sering muncul pada saat input awal data.

Input data yang dilakukan oleh *Customer Service* (CS) pada saat awal calon nasabah datang ke cabang, menjadi poin penting dalam program *Data Quality Awareness* karena ada *field mandatory* (daftar isian) yang harus diisi lengkap oleh calon nasabah supaya dapat dimasukkan/diinput dalam sistem komputer. Pada saat input data nasabah ke computer, *Customer Service* dapat melakukan wawancara untuk menggali informasi lebih dalam tentang diri nasabah yang bersangkutan, sehingga prinsip *know your customer* dapat dijalankan oleh *Customer Service* (CS). Tetapi pada kenyataannya, di Bank Mandiri Cabang Malang masih ada *Customer Service Representative* (CSR) dan *supervisornya* (*Customer Service Officer*) yang tidak melakukan input data nasabah secara lengkap dan akurat. Hal ini mengakibatkan

peningkatan risiko, yaitu risiko nasabah yang berniat jahat dengan maksud membuka rekening untuk penampungan uang hasil kejahatan penipuan. Hal ini terjadi karena kurangnya *awareness* untuk menggali data nasabah secara lengkap dan penerapan prinsip *know your customer* tidak dijalankan oleh *Customer Service*. Maksimalisasi *stakeholder value* juga tidak bisa terwujud, karena hilangnya kesempatan untuk *cross selling* produk *bancassurance*, akibat data nasabah tidak lengkap. Karena *Customer Service* tidak mengetahui tentang penghasilan/gaji dan jumlah anaknya nasabah yang bisa ditindaklanjuti oleh *Customer Service* dengan melakukan penawaran produk-produk bank yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan nasabah. Apabila hal ini dibiarkan terus menerus mengakibatkan bank kehilangan kesempatan menjual produknya, nasabah kehilangan kesempatan menikmati produk Bank, sehingga akibatnya Bank berpotensi mengalami kerugian dan berkurangnya laba, yang juga berdampak pada berkurangnya dividen untuk pemegang saham serta berkurangnya bonus/ jasa produksi yang diterima oleh pegawai bank. Inilah dampak risiko yang langsung dirasakan oleh *stakeholder* (pemegang saham, pegawai Bank dan nasabah) apabila tidak dilakukan kesinambungan program *Data Quality Awareness*.

Program Peningkatan *Data Quality Awareness* juga sesuai dengan implementasi *Enterprise Risk Management* (ERM) sesuai Basel II, penerapan LBU baru, *IFRS*

(*International Financial Reporting Standard*) atau PSAK 50/55 yang membutuhkan data yang masif dan detail.

Selain itu juga adanya implementasi Bank Indonesia untuk mengakses sumber data langsung dari sistem bank membutuhkan data yang akurat dan konsisten. Hal ini disebutkan dalam Pedoman Penerapan Manajemen Risiko dalam Penggunaan Teknologi Informasi oleh Bank Umum (Lampiran SE BI No.9/30/DPNP) Tanggal 12-12-2007.

Kebutuhan data yang akurat dan lengkap juga diperlukan untuk mendukung proses bisnis, analisa dan pengambilan keputusan, pelaporan yang lebih cepat dan kepatuhan terhadap regulasi.

Tuntutan *disclosure* yang lebih baik dari para stakeholder (pemegang saham, pelanggan/nasabah, pegawai bank serta masyarakat) membutuhkan pelaporan yang akurat berasal dari sumber data yang terpercaya. Hal ini dapat memaksimalkan *stakeholder value*.

Pendekatan nilai stakeholder (*stakeholder value approach*) adalah filosofi manajemen yang menganggap memaksimalkan kepentingan kepada semua *stakeholder* (pelanggan, karyawan, pemegang saham, dan masyarakat) sebagai tujuan tertinggi. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan nilai ini dengan mengikuti kebijakan-kebijakan antara lain sebagai berikut:(1) meminimalkan biaya dan dampak negatif, sekaligus meningkatkan kualitas produk-produknya, (2) meningkatkan keterampilan dan kepuasan karyawan (3) memberikan

kontribusi pada pengembangan masyarakat

Rumusan Masalah

Bagaimana program *Data Quality Awareness* dapat bermanfaat untuk meminimalisasi risiko dan memaksimalkan *stakeholder value*?

Tujuan

Peningkatan pemahaman secara mendalam atas esensi makna dari program *Data Quality Awareness* yang bermanfaat untuk meminimalisasi risiko dan memaksimalkan *stakeholder value*?

Tinjauan Teoritis

Data Quality Awareness

Data Quality Awareness merupakan program yang dilaksanakan di bank “X” untuk dilaksanakan oleh seluruh pegawainya dengan meningkatkan kesadaran akan pentingnya data yang berkualitas. Pada saat *Customer Service* melakukan input data dan wawancara kepada nasabah, harus dilakukan dengan sopan, sehingga tidak terdengar seperti sedang melakukan interogasi.

Bila pegawai *frontliner* di bank sudah melakukan etika bisnis sesuai standar layanan yang berlaku, maka peningkatan *Data Quality Awareness (DQA)* dapat terlaksana sehingga menghasilkan data akurat, relevan, dan *up to date* yang dapat digunakan dalam pengelolaan risiko untuk memaksimalkan *stakeholder value*.

Mempromosikan kesadaran kualitas data (*Data Quality Awareness*) berarti lebih dari memastikan bahwa orang yang tepat dalam perusahaan/organisasi menyadari keberadaan masalah

kualitas data. Mempromosikan kesadaran kualitas data sangat penting dalam pengelolaan risiko untuk memaksimalkan *stakeholder value* yang diperlukan dalam organisasi, sehingga sangat meningkatkan peluang keberhasilan perusahaan/organisasi yang bersangkutan.

Perusahaan semakin berfokus pada kualitas data sebagai faktor utama dalam keberhasilan perusahaan dan kinerja kompetitif, karena proses bisnis dapat berfungsi secara efektif saat ini dengan data yang memadai. Kualitas data ini sesuai prasyarat untuk implementasi yang efisien dari proses ini. Data diperlakukan sebagai produk yang melalui proses produksi dan dikenakan persyaratan kualitas tertentu untuk memastikan bahwa data-data tersebut lengkap, akurat, relevan, dan *up-to-date*. Persyaratan kualitas data ini telah dipenuhi di seluruh siklus hidup produk data yang oleh semua pihak yang terlibat, yaitu mereka yang memasok/input data, mereka yang mengelola mereka dan orang-orang yang menggunakannya. Pengaruh kualitas data sangat penting, bukan hanya di bidang IT tetapi di luar itu dan di seluruh proses, struktur dan budaya perusahaan/organisasi.

Minimalisasi Risiko

Manfaat peningkatan *Data Quality Awareness* adalah sebagai berikut:

- Untuk pengelolaan meminimalisir risiko

- Untuk mengurangi biaya (efisiensi)
- Optimalisasi hubungan nasabah, dengan memiliki data lengkap nasabah dapat dilakukan *cross selling* produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang bersangkutan
- Memastikan Bank memiliki daya saing jangka panjang.
- Sebagai dasar yang realistis dan dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan strategi Bank.
- Membantu Bank memenuhi persyaratan kepatuhan pengiriman laporan pada otoritas jasa keuangan dan Bank Indonesia secara tepat waktu.
- Pelaksanaan kepatuhan sesuai dengan persyaratan hukum yang berlaku di Negara RI.

Risiko adalah ketidakpastian di waktu yang akan datang. Definisi sesuai Peraturan Bank Indonesia, risiko adalah suatu kejadian potensial (yang dapat diantisipasi maupun tidak dapat diantisipasi) yang memberikan dampak negatif pada pendapatan dari permodalan bank. Kejadian risiko adalah terjadinya sebuah peristiwa yang menyebabkan potensi kerugian (yaitu terjadinya sebuah *outcome* yang buruk). *Masa* depan tergantung hari ini. Pengelolaan risiko adalah pengelolaan ketidakpastian *earning*. Bisnis bank yang merupakan industri keuangan itu sangat berisiko.



Sumber: Hadori,2006

Gambar 1.

Enterprise Risk Management merupakan pengelolaan risiko secara terintegrasi, yang menghubungkan antara *strategic planning*, *risk appetite*, *execution*, *risk assessment* dan *performance evaluation*, dalam upaya memaksimalkan *stakeholder value*.

Direksi dan manajemen bank, yang secara formal bertanggung jawab atas penerapan kebijakan manajemen risiko yang efektif harus mempertimbangkan:

- Sasaran dan kebijakan bank
- Kompleksitas model bisnisnya
- Kemampuan bank untuk mengelola bisnisnya.

Bank Indonesia mengharapkan bank yang memiliki operasi bisnis yang sangat kompleks (seperti Bank Mandiri, BRI, dan sebagainya termasuk trading mata uang dan obligasi kredit dalam valuta asing, dan sekuritisasi) harus memiliki struktur manajemen risiko yang lebih kompleks dibandingkan bank yang secara relative hanya memiliki bisnis

tabungan dan pinjaman yang sederhana (seperti BPR).

Struktur manajemen risiko harus didesain untuk memastikan bahwa unit pengambil risiko (risk-taking unit) bersifat independen dari unit internal dan juga independen dari departemen manajemen risiko.

Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank memiliki struktur manajemen untuk pengelolaan risiko sebagai berikut:

- Risiko pasar
- Risiko kredit
- Risiko operasional
- Risiko likuiditas

Jika bank memiliki model bisnis yang lebih kompleks (seperti Bank Mandiri), maka Bank Indonesia mewajibkan bank juga mengelola risiko berikut ini:

- Risiko hukum atau legal
- Risiko reputasi
- Risiko stratejik
- Risiko kepatuhan

Jika sebuah bank menderita kerugian sehubungan dengan adanya beberapa risiko yang telah dijelaskan

tersebut, bank diharuskan untuk melakukan monitoring terhadap perilaku risiko tersebut ke masa depan.

Pengawasan aktif oleh dewan komisaris, direksi dan manajemen

Tanggung jawab utama dari dewan komisaris dan dewan direksi adalah menetapkan jenis risiko yang mana yang harus dikelola oleh satuan kerja manajemen risiko mengingat kompleksitas bisnis mereka. Dewan komisaris dan dewan direksi harus juga menetapkan pembagian wewenang dan tanggung jawab manajemen risiko kepada dewan direksi dan manajemen.

Wewenang dan tanggung jawab dari dewan komisari dan dewan direksi meliputi:

- Menyetujui dan mengevaluasi kebijakan manajemen risiko
- Membagi tanggung jawab dari manajemen untuk melaksanakan kebijakan manajemen risiko
- Menetapkan jenis transaksi yang membutuhkan persetujuan khusus dewan komisaris.

Wewenang dan tanggung jawab manajemen harus meliputi hal-hal berikut:

- Membuat dokumentasi yang menggambarkan strategi dan kebijakan manajemen risiko
- Menerapkan dan mengelola manajemen risiko dalam batasan “risk appetite” bank.
- Menetapkan jenis transaksi yang membutuhkan persetujuan dari pejabat senior manajemen risiko.
- Mengembangkan budaya risiko dalam bank

➤ Mengembangkan keahlian manajemen risiko untuk semua personil yang terkait.

➤ Memastikan bahwa manajemen risiko dan manajemen bisnis beroperasi secara independen

➤ Melakukan review secara periodik terhadap:

- Akurasi risk assessment atas suatu transaksi atau nasabah tertentu dibandingkan dengan kerugian yang terjadi (actual losses)
- Akurasi dan kelengkapan informasi manajemen risiko dan kualitas sistem pendukungnya.
- Kesesuaian penetapan limit risiko dan kualitas prosedur pendukung alokasi limit risiko tersebut (yaitu, apakah personil yang tepat telah mendapatkan limit yang tepat untuk mengelola risiko yang merupakan tanggung jawabnya)

➤ Menghitung dan melaporkan:

- Keseluruhan risk appetite bank (yaitu jumlah total risiko yang akan diambil bank)
- Keseluruhan risk profile bank (yaitu distribusi dari total risiko tersebut ke semua lini bisnis bank)
- Kemampuan bank untuk mengelola risiko tersebut dalam profil dan limit yang telah disetujui.

Dewan direksi bank memiliki tugas umum untuk memastikan bahwa:

- Seluruh risiko harus diidentifikasi

- Seluruh risiko diukur, dipantau dan dikendalikan
- Pengukuran risiko didukung oleh informasi yang terkini (*up to date*), akurat dan lengkap.

Untuk dapat mengukur risiko yang berasal dari informasi data yang terkini, akurat dan lengkap maka diperlukan manajemen data yang merupakan bagian dari manajemen sumber informasi yang mencakup semua kegiatan untuk memastikan bahwa data-data yang dibutuhkan bersumber dari data yang akurat, mutakhir dan aman, untuk itulah peran dari *Data Quality Awareness* sangat diperlukan.

Peningkatan *Data Quality Awareness (DQA)* adalah pembenahan data secara bertahap, mulai dari “hulu” (data input). Sebagai pemilik data (data owner), setiap unit kerja dan cabang-cabang di Bank Mandiri bertanggung jawab atas kualitas data yang dihasilkan.

Tujuan peningkatan *Data Quality Awareness (DQA)* adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan kualitas data dalam pengelolaan risiko dan pengambilan keputusan taktikal dan strategis.
- Pertanggungjawaban yang jelas atas kualitas data oleh tiap unit kerja
- Meningkatkan kepatuhan/compliance terhadap regulasi.
- Perbaiki kualitas data secara kontinyu (terus menerus), sehingga inisiatif dan aktivitas yang tidak *add value* seperti *data cleansing* dapat diminimalkan.

Peran unit kerja (termasuk Cabang) dalam peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)* adalah sebagai berikut:

- Menerapkan budaya sadar data berkualitas
- Melakukan pengisian data secara lengkap dan akurat (sesuai ketentuan yang berlaku) ke dalam sistem yang digunakan
- Mengimplementasikan inisiatif *Data Qualitative Awareness (DQA)* secara berkesinambungan.

Unit Kerja Pelaksana (unit kerja/ unit bisnis yang dinilai peningkatan *Data Qualitative Awareness / DQA* nya):

- Kanwil (*Kantor Wilayah*)
- CBC (*Commercial Business Center*)
- Area dan cabang-cabang
- BBC (*Business Banking Center*)
- MBDC (*Micro Business District Center*)
- CLBC (*Consumer Loan Business Center*)
- RCO (*Regional Credit Office*)

Tim Monitoring Peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)*: (tugasnya memonitor data yang diinput unit kerja)

- *Credit Risk & Portfolio Management Group*
- *IT Group*
- *Customer Care & Service Group*
- *Credit Operation Group*
- *Strategy & Performance*
- *Accounting Group*

Maksimalisasi Stakeholder Value

Menurut Hardanto (2006), dampak potensial dari kegagalan pengelolaan risiko adalah kejadian

risiko (*risk event*) yang akan berdampak pada bank (berupa kerugian *financial* dan *non financial*) dan *stakeholder* bank tersebut (dalam hal ini *stakeholder* adalah pemegang saham, pegawai bank, nasabah) dan perekonomian.

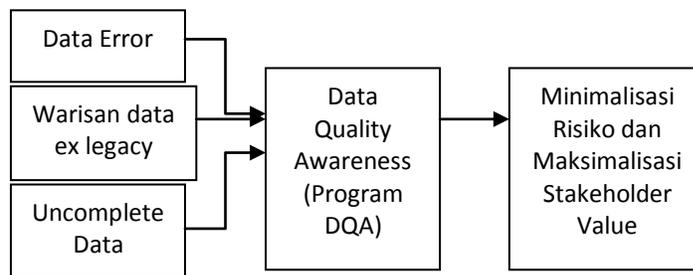
Kegagalan dalam mengelola risiko selain merugikan bank, juga berdampak langsung pada *stakeholder* dalam bentuk antara lain:

- Dampak pada pemegang saham
 - Hilangnya seluruh investasi mereka karena bangkrutnya bank (perusahaan).
 - Penurunan nilai investasi karena harga saham yang turun, yang disebabkan reputasi yang buruk atau penurunan laba
 - Hilangnya dividen sebagai akibat dari penurunan laba perusahaan.
 - Pemegang saham bertanggung jawab atas kerugian yang terjadi pada perusahaan.
- Dampak pada pegawai

Baik pegawai yang terlibat maupun yang tidak terlibat kejadian resiko (*risk event*) tetap akan terkena dampaknya, seperti:

- Tindakan indisipliner karena kesengajaan atau kealpaan.
- Kehilangan pendapatan, misalnya penurunan bonus atau penundaan peningkatan upah, karena dampak pada pendapatan perusahaan.
- Kehilangan pekerjaan
- Dampak pada nasabah
 - Dampak terhadap nasabah memang tidak langsung dan tidak terlihat jelas namun tetap dirasakan, seperti:
 - Penurunan kualitas layanan nasabah
 - Penurunan ketersediaan produk
 - Krisis likuiditas
 - Perubahan peraturan

Penjelasan tersebut diatas, dapat dijelaskan dalam *Tentative Theory*.



Gambar 2. *Tentative Theory*

Metode Penelitian Dengan Instrumen Manajemen Risiko Dan *Stakeholder Value*

Situs dan Pengumpulan Data Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif interpretif.

Dimana penelitian ini mengacu tentang bagaimana cara menata, mengorganisasi, menganalisa data, menggambarkan dan menjabarkan data. Penelitian ini dilakukan di salah satu Bank “X” Cabang Malang di mana para pegawai yang bekerja disana merupakan unit analisis dalam penelitian ini. Dengan pertimbangan bahwa para pegawai yang berada di Bank tersebut merupakan aktor yang terjun langsung dalam proses *Data Qualitative Awareness (DQA)*. Pengumpulan fakta-fakta sosial dilakukan melalui wawancara dan pengamatan berperan serta (*participant observation*). Ludigdo (2007) mengungkapkan bahwa dengan metode *participant observation*, peneliti harus berusaha terlibat di dalam suatu proses kehidupan sosial sehari-hari di mana interaksi sosial berlangsung, dalam penelitian ini keterlibatan peneliti dalam aktifitas sehari-hari Bank berlangsung selama sembilan bulan. Dalam metode ini peneliti secara otomatis terlibat dalam dialog-dialog interaktif dengan para pegawai staf di Bank tersebut. Dialog ini merupakan suatu bentuk wawancara yang berlangsung secara alamiah, bersifat informal dan tidak terstruktur. Selain itu peneliti dapat turut merasakan suasana budaya dalam organisasi yang tidak tampak secara eksplisit.

Teknis Analisis

Analisis data sebagai upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain

(Muhadjir, 2000:142) dilakukan dalam tiga langkah analisis data sebagaimana berikut ini. Pertama, peneliti melakukan reduksi data. Proses ini dilakukan dengan melakukan penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan tertulis di lapangan (*fieldnotes*) yang dilakukan. Proses ini berlangsung baik pada saat peneliti masih di lapangan maupun pada saat sudah meninggalkan lapangan. Kedua, penyajian data (*data display*), yaitu merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Spardley (1997) menjelaskan dalam kerangkanya bahwa proses ini boleh disetarakan dengan analisis domain dimana peneliti mengategorikan berbagai ungkapan dan realitas sosial yang ditemui secara tematik. Pada fase ini peneliti dapat memanfaatkan bantuan teori, khususnya untuk menyusun kerangka domain (atau tema). Ketiga, penarikan kesimpulan, verifikasi, dan refleksi. Pada proses ini peneliti melakukan interpretasi terhadap makna dari berbagai bahan empirik yang telah dikumpulkan dan dikategorisasikan secara tematik sebagaimana telah dilakukan dalam proses sebelumnya. Sedangkan proses verifikasi dilakukan secara dinamis dalam berbagai situasi praktis di lapangan dan di luar lapangan, bagaimanapun ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian data dan sekaligus menjaga kredibilitas informan. Sementara itu proses refleksi dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang benar dan utuh atas sebuah fenomena dalam realitas

sosial. Untuk ini dilakukan sintesa antara temuan empiris dengan ungkapan konseptual-teoritis.

Instrumen Analisis

Penelitian ini adalah berkisar tentang program peningkatan *Data Quality Awareness (DQA)* untuk minimalisasi risiko dalam memaksimalkan *stakeholder value*. Chariri dan Ghazali (2007:32) menyatakan bahwa teori *stakeholder* berpendapat bahwa perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri namun memberikan manfaat bagi *stakeholders*. Di dalam perusahaan adanya pihak yang diutamakan yaitu *stakeholders*. (*shareholders*, kreditor, konsumen, *supplier*, pemerintah, masyarakat, analis dan pihak lain). Di Bank “X” yang menjadi *stakeholders* adalah dalam hal ini adalah pemegang saham, pegawai bank, nasabah

Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini meliputi pengamatan langsung dan wawancara dengan pegawai Bank “X” Cabang Malang dan beberapa Kepala Cabang lainnya juga Pegawai Kantor Wilayah dan Kantor Pusat Bank “X”. Sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan dan diolah, seperti *SOP (Standard Operational Procedure)*, SE (Surat Edaran) intern, dan Laporan lainnya.

Teknis Analisis Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara dengan *key informant* untuk memperoleh data

primer dan data sekunder diperoleh dari *co-informant*. *Key informant* adalah pegawai *Customer Service Representative* dan *Customer Service Officer* di Bank “X” Cabang Malang. Sedangkan *co-informant* adalah kepala cabang lain dan pegawai kanwil serta kantor pusat untuk mengetahui keterkaitan konteks permasalahan dengan subyek penelitian dan untuk memperoleh klarifikasi. Hal ini dilakukan dengan proses wawancara.

Selanjutnya klarifikasi data dengan triangulasi, yaitu kegiatan untuk menyusun kebenaran data yang diperoleh dari berbagai sudut pandang yang berbeda.

Uji Keabsahan Penelitian

Menurut Leksono (2013) menetapkan keabsahan data (*data trustworthiness*) diperlukan teknis pemeriksaan yang didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Tersedia 4 kriteria untuk uji keabsahan data yaitu:

- *Credibility* (derajat kepercayaan)
- *Transferability* (keterbukaan)
- *Dependability* (kebergantungan)
- *Confirmability* (kepastian usaha)

Keempat pengujian diatas yang paling utama adalah uji kredibilitas (*credibility*) data, yaitu dengan melakukan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi teman sejawat, member check, dan analisis kasus negatif. Pengujian kredibilitas data menggunakan teknik triangulasi.

Teknik triangulasi berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama yaitu teknik observasi

partisipatif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serentak. Triangulasi juga dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dari sumber data yang ada. Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan:

- Triangulasi pengumpulan data, dilakukan dengan membandingkan data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan data yang diperoleh melalui observasi atau informasi yang diperoleh melalui studi dokumentasi.
- Triangulasi sumber data, dilakukan dengan cara menanyakan kebenaran suatu data atau informasi yang diperoleh dari seorang informan kepada informan lainnya.
- Pengecekan anggota dilakukan dengan cara menunjukkan data atau informasi, termasuk interpretasi peneliti yang telah disusun dalam format catatan lapangan. Catatan lapangan tersebut dikonfirmasi langsung dengan informan untuk mendapatkan komentar dan melengkapi informasi lain yang dianggap perlu. Komentar dan tambahan informasi tersebut dilakukan terhadap informan yang diperkirakan oleh peneliti.
- Diskusi dengan teman sejawat dilakukan terhadap orang yang menurut peneliti memiliki pengetahuan dan keahlian yang relevan, agar data dan informasi yang telah dikumpulkan dapat

didiskusikan dan dibahas untuk menyempurnakan data penelitian.

Temuan atas Problema Data *Quality Awareness* Dalam Praktik

Dalam merajut program peningkatan *Data Quality Awareness* di Bank “X” dalam praktiknya, pada bagian berikut juga akan digunakan beberapa metafora untuk merefleksikan pemahaman atas *Data Quality Awareness*. Bagian ini merupakan hasil refleksi atas pemahaman mengenai sikap pegawai di Bank “X” terkait dengan penerapan *Data Quality Awareness* dalam realitas praktiknya, yang merupakan hasil temuan peneliti di lapangan.

Pemahaman 1:

Pegawai Bank menganggap *Data Quality Awareness* adalah “beban”

Di bank “X”, beberapa pegawai sering menganggap perubahan dan program kerja sebagai “beban” yang menambah tingkat *stress* karena mereka juga diberikan target kerja. Berikut penuturan Kepala Cabang Bank “X” atas nama Bapak “S” yang menggambarkan hal tersebut:

*“Bank “X” selalu bikin program baru, itu sama dengan beban. Padahal saya juga diberikan target jualan produk tabungan, giro, bancassurance, kartu kredit dan lainnya, pusing deh kerja di Bank “X”. Aku sering stress, karena kalo gakbisa mencapai target, didenda bayar uang setoran ke kantor area...ehhh...sekarang ketambahan *Data Quality Awareness* yang harus diisi lengkap dan benar, kalo ngisinya asal-asalan....bisa kena denda harus benerin semua data cabang-cabang*

lain, berarti harus masuk kerja waktu hari sabtu dan minggu, kapan aku punya waktu untuk keluarga? Tapi tolong off the record.”

Dari pernyataan di atas, tercermin bahwa kegiatan-kegiatan *off the record* itu merupakan hal yang menjadi “ganjalan” bagi pegawai Bank “X”.

Pemahaman 2 :
Pegawai Bank menganggap Data Quality Awareness adalah “pekerjaan yang merepotkan”

Suatu ketika dilakukan wawancara tidak terstruktur kepada kepala cabang Bapak “D” sebagai berikut:

“Program DQA itu pekerjaan yang merepotkan karena nasabah harus mengisi data secara lengkap, benar dan akurat, padahal nasabah maunya buru-buru dan merasa risih kalo disuruh ngisi mengenai gaji atau sumber dana lainnya. Kemudian CS juga harus menginput data dengan betul, kalo gak bener dan gak lengkap pasti sistem komputernya gak mau melanjutkan ke tahapan berikutnya. Kalo CS kelamaan input data, nasabah sudah gak sabar nunggu pembukaan rekening tabungannya. Bener-bener merepotkan.”

Pemahaman 3 :
Pegawai Bank menganggap Data Quality Awareness adalah “Kontaminasi Virus GCG”

Dalam menerapkan prinsip GCG (*Good Corporate Governance*), Bank “X” melakukan penentuan sasaran strategi korporasi yaitu memiliki visi dan misi yang bagus untuk diterapkan. Visi Bank “X” adalah menjadi lembaga keuangan Indonesia

yang paling dikagumi dan selalu progresif (*To be Indonesia’s most admired and progressive financial institution*).

Misi Bank “X” adalah sebagai berikut:

- Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- Mengembangkan sumber daya yang professional
- Memberikan keuntungan maksimal kepada Stakeholder
- Melaksanakan manajemen terbuka
- Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

Masalah yang berkaitan dengan etika bisnis yang terjadi di Bank “X” khususnya di Cabang Malang pada tahun 2014 adalah adanya data-data yang tidak lengkap, sehingga tidak akurat, tidak valid, tidak relevan dan tidak *up to date* yang berakibat pada peningkatan risiko sehingga merugikan stakeholder. Jika hal ini tidak segera diperbaiki dan dibiarkan terus menerus, maka misi Bank “X” yang ketiga yaitu memberikan keuntungan maksimal kepada Stakeholder, tidak akan tercapai.

Berikut penuturan pegawai CSR bernama Ibu “R” :

“Bank X sedang mengalami kontaminasi virus GCG yang terus menerus digaungkan ke seluruh jajaran pegawai sehingga suka atau tidak suka, kita semua wajib menerapkannya. Ya... gimana lagi lha wong kita digaji oleh Bank X maka kita harus mengikuti semua aturannya termasuk adanya virus GCG yang menyebabkan munculnya Program DQA karena data-data yang tidak lengkap warisan jaman bank ex

legacy dan karena kesalahan first input data di sistem komputer”

Berikut disampaikan tabel mengenai hasil wawancara dengan key informant dan co informan:

| Informan | Coding | Pemaknaan |
|--|--|---|
| Sdri. G / CSO / Key Informant | “DQA membuat ribet , karena saya dituntut oleh atasan harus melakukan pengecekan input data CSR sebelum proses tutup cabang” | DQA dianggap sebagai beban |
| Sdri. R / CSR/ Key Informant | “Bank X sedang mengalami kontaminasi virus GCG yang terus menerus digaungkan ke seluruh jajaran pegawai sehingga suka atau tidak suka, kita semua wajib menerapkannya. Ya... gimana lagi lha wong kita dituntut atasan dan digaji oleh Bank X maka kita harus mengikuti semua aturannya termasuk adanya virus GCG yang menyebabkan munculnya Program DQA karena data-data yang tidak lengkap warisan jaman bank ex legacy dan karena kesalahan <i>first input data</i> di sistem komputer” | DQA dianggap sebagai hasil kontaminasi virus GCG (<i>Good Corporate Governance</i>) |
| Bapak D/ Kepala Cabang / Co Informant | “Program DQA itu pekerjaan yang merepotkan karena nasabah harus mengisi data secara lengkap, benar dan akurat, padahal nasabah maunya buru-buru dan merasa risih kalo disuruh ngisi mengenai gaji atau sumber dana lainnya. Kemudian CS juga harus menginput data dengan betul, kalo gak bener dan gak lengkap pasti sistem komputernya gak mau melanjutkan ke tahapan berikutnya. Kalo CS kelamaan input data, nasabah sudah gak sabar nunggu pembukaan rekening tabungannya. Bener-bener merepotkan.” | DQA dianggap sebagai pekerjaan yang merepotkan |
| Bapak S / Kepala Cabang / Co Informant | “Bank “X” selalu bikin program baru, itu sama dengan beban. Padahal saya juga diberikan target jualan produk tabungan, giro, bancassurance, kartu kredit dan lainnya, pusing deh kerja di Bank “X”. Aku sering stress, karena kalo gak bisa mencapai target, didenda bayar uang setoran ke kantor area...ehhh...sekarang ketambahan Data Quality Awareness yang harus diisi lengkap dan benar, kalo ngisinya asal-asalan....bisa kena denda harus benerin semua data cabang-cabang lain, berarti harus masuk kerja waktu hari sabtu dan minggu, kapan aku punya waktu untuk keluarga? Tapi tolong off the record.” | DQA dianggap sebagai beban |
| Sdri. Ro/ Staff Kantor | “DQA nambah beban karena saya mesti lembur, kadang saya dituntut atasan harus selesai sehingga harus masuk hari sabtu dan minggu untuk cleansing | DQA dianggap sebagai beban |

| | | |
|--|---|---|
| Area | data sebab data dari cabang banyak yang gak komplit.” | |
| Sdr.N/ Staff Kanwil | “kalo bisa DQA gak usah diadakan lagi karena pekerjaan yang merepotkan pegawai staf di kantor cabang, kantor area juga kantor wilayah. Tapi gimana lagi karena Program DQA dari atasan, jadi wajib dijalankan ” | DQA dianggap sebagai pekerjaan yang merepotkan |
| Sdr. E/ Staff Kantor Pusat IT Group | “Target data yang benar, relevan dan <i>up to date</i> , membuat <i>cleansing data</i> harus dilakukan berulang kali karena data masih eror, sehingga program DQA jadi merepotkan.” | DQA dianggap sebagai pekerjaan yang merepotkan |
| Sdr.A / Staff Kantor Pusat Accounting Group | Program DQA merupakan hasil kontaminasi virus GCG yang wajib dilakukan di seluruh jajaran pegawai karena tuntutan dari jajaran direksi.” | DQA dianggap sebagai hasil kontaminasi virus GCG (<i>Good Corporate Governance</i>) |

Dari pernyataan-pernyataan di atas, tercermin bahwa kegiatan dan pernyataan data-data *off the record* tersebut diatas merupakan ungkapan pegawai bank “X” mengenai program DQA (Data Quality Awareness). Tuntutan dari atasan dan tekanan target membuat mereka menjalankan program DQA dengan keterpaksaan. Hal ini mengakibatkan program DQA menjadi tidak efektif, untuk itu diperlukan sosialisasi dan peningkatan program DQA menjadi suatu program yang menarik dan membuat pegawai merasa nyaman, rela dan senang melakukan program DQA karena mereka dapat memahami data yang berkualitas dan menyadari pentingnya program DQA.

Hasil Penelitian
Cermin Pemahaman Pegawai Bank “X” dalam Bingkai Kepentingan Stakeholder

Menggunakan teori *stakeholder* yang berpendapat bahwa perusahaan bukanlah entitas yang hanya beroperasi untuk kepentingannya sendiri, namun memberikan manfaat pada *stakeholder* (Chariri dan Ghozali,2007). Di dalam perusahaan Bank “X” terdapat pihak yang diutamakan yaitu: nasabah, *shareholders* (pemegang saham), dan pegawai. Dengan adanya kepentingan *stakeholder*, maka diperlukan data-data yang akurat, relevan dan *up to date*.

Data-data yang tidak lengkap serta tidak akurat ini berasal dari data-data lama (yang diangkat dari sistem komputer *ex bank legacy*) dan data-data baru (sebagai akibat ketidaklengkapan dan atau kesalahan input awal data ke sistem komputer). Untuk mengatasi masalah tersebut, diperlukan program peningkatan *Data Quality Awareness (DQA)* untuk

pengelolaan risiko dan memaksimalkan *stakeholder value*.

Makna *Data Quality Awareness (DQA)*

Data Quality Awareness (DQA) adalah pembersihan data secara bertahap, mulai dari “hulu” (data input). Untuk data-data lama (warisan dari bank *ex legacy*) dibantu oleh *supporting unit* dari Kantor Pusat Group IT yang melakukan konversi data ke sistem terbaru. Kemudian pegawai Bank “X” Cabang Malang melakukan *cleansing data* untuk data-data lama dan sekaligus data-data baru.

Hal-hal yang menjadi dilema permasalahan peningkatan *Data Quality Awareness (DQA)* adalah: pegawai masih menganggap input dan perbaikan data hanya sebagai “beban pekerjaan” dan “pekerjaan yang merepotkan” juga program DQA dianggap sebagai kontaminasi virus GCG, karena mengharuskan mereka untuk lembur melakukan pekerjaan *cleansing data*.

Makna DQA untuk Minimalisasi Risiko

Minimalisasi risiko diperlukan agar dapat menekan potensi kerugian akibat data yang tidak berkualitas. *Cleansing data* adalah salah satu program *Data Quality Awareness (DQA)* untuk memperbaiki dan mengisi kelengkapan data nasabah yang dilakukan antara lain dengan cara sebagai berikut: menghubungi nasabah melalui telpon untuk mengisi kelengkapan data-data yang valid, akurat, relevan dan *up to date*, misalnya: data gaji/penghasilan, nama ibu kandung nasabah dan meminta

fotocopy ktp nasabah terbaru, dsb. Kendala yang dihadapi adalah banyak nasabah yang keberatan memberikan data-data pribadinya, misalnya data mengenai gaji/ penghasilan. Hal ini memerlukan pendekatan khusus kepada nasabah-nasabah dimaksud agar mereka mau memberikan informasi dengan terbuka.

Dilema lainnya adalah penentuan faktor-faktor yang diperlukan untuk meningkatkan *Data Quality Awareness (DQA)* di Bank “X” Cabang Malang. Untuk menyelesaikan dilema tersebut, Kepala Cabang aktif melakukan komunikasi vertikal dan horizontal. Komunikasi vertikal keatas, dilakukan Kepala Cabang dengan atasan langsung dan pihak kantor pusat, mengenai cara dan metode yang efektif untuk peningkatan *Data Quality Awareness (DQA)*.

Sedangkan komunikasi vertikal kebawah dilakukan dengan cara berkomunikasi secara intensif dengan seluruh pegawai cabang dan juga sosialisasi kepada seluruh pegawai yang ada di cabang tersebut. Komunikasi intensif untuk peningkatan *Data Quality Awareness (DQA)* tersebut bisa dilakukan dalam briefing pagi secara harian dan rapat mingguan. Untuk komunikasi horizontal adalah komunikasi yang dilakukan antar kepala cabang dalam meningkatkan *Data Quality Awareness (DQA)*, antara lain adanya kesamaan data nasabah yang bersangkutan, sehingga bisa bertukar informasi dan saling melengkapi data.

Makna DQA untuk Maksimalisasi *Stakeholder Value*

Stakeholder di Bank “X” adalah nasabah, pemegang saham dan pegawai. Banyak pula pegawai Bank “X” yang memiliki saham Bank “X” karena program Employee Stock Option atau membeli langsung saham Bank “X” di Bursa Efek Indonesia. Pentingnya data yang berkualitas dapat memaksimalkan *stakeholder value*, karena data yang berkualitas dapat diolah menjadi potensi keuntungan bagi *stakeholder*. Contoh nyata: data lengkap dan akurat dari nasabah “Bank X” yang diinput oleh *Customer Service* dapat dipakai untuk menawarkan produk-produk Bank X yang nantinya dinikmati oleh nasabah sehingga akan meningkatkan potensi laba bagi Bank “X”. Laba yang tinggi bagi Bank “X” dapat dinikmati oleh pemegang saham dalam bentuk pembagian dividen dan dapat dinikmati oleh pegawai Bank “X” dalam bentuk pembagian bonus/*tantiem*.

Makna DQA untuk Pegawai Bank “X”

Peningkatan Program *Data Quality Awareness (DQA)* di cabang

melibatkan semua pegawai yang ada di Bank “X” Cabang Malang, termasuk kepala cabang. Peran unit kerja (termasuk Cabang) dalam peningkatan DQA adalah sebagai berikut:

- Menerapkan budaya sadar data berkualitas, yaitu: di semua komputer/ PC/ Laptop yang digunakan semua pegawai dipasang stiker bertuliskan “data 100% lengkap dan akurat” atau “tim *Data Qualitative Awareness (DQA)* membangun data berkualitas”
- Melakukan pengisian data secara lengkap dan akurat (sesuai ketentuan yang berlaku) ke dalam sistem yang digunakan.
- Mengimplementasikan inisiatif *Data Qualitative Awareness (DQA)* secara berkesinambungan, yaitu dengan adanya *tagline* komitmen terhadap program peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)*. *Tagline* ditandatangani semua pegawai, seperti berikut:

Komitmen Terhadap Program Data Quality Awareness

1. Saya paham dan meyakini data yang lengkap dan akurat penting untuk memberikan informasi yang benar dan keputusan yang tepat.
2. Saya menyadari bahwa saya berkewajiban meyakini setiap data yang saya input ke dalam sistem adalah lengkap dan akurat.
3. Saya menyadari bahwa data yang tidak lengkap dan akurat akan menyebabkan kerugian bagi diri saya, unit kerja, dan bank secara keseluruhan.
4. Saya menyadari bahwa implementasi program Data Quality Awareness (DQA) perlu dilakukan secara berkesinambungan sehingga membawa manfaat bagi diri saya, unit kerja dan Bank.

Malang, 5 Maret 2013

(Nama & Tandatangan Pegawai)

- Pada sore hari, sebelum tutup cabang, verifikator / pegawai yang bertugas monitoring *Data Qualitative Awareness (DQA)* melakukan control atas pengisian input data-data baru yang dilakukan oleh *Customer Service (CS)*

Untuk Unit Kerja Pelaksana adalah unit kerja/ unit bisnis yang dinilai peningkatan DQA nya, antara lain: Kanwil, CBC, Area dan cabang-cabang, BBC, MBDC, CLBC, RCO

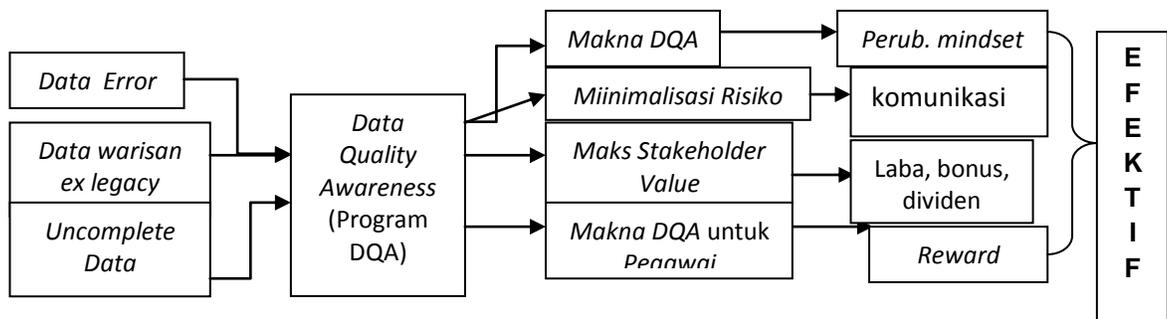
Sedangkan Tim Monitoring Peningkatan DQA adalah tim yang tugasnya memonitor data yang diinput unit kerja cabang adalah: *Credit Risk & Portfolio Management Group, IT APS RMS Dept, Customer Care & Service Group, Credit Operation Group, Strategy & Performance, Accounting Group.*

Untuk Tim Supporting yang memiliki tugas mendukung data yang diinput unit kerja adalah: *Jakarta Network Group, Regional Network Group, Culture Specialist, WTBS Group, Business Banking I dan II,*

Micro Business Development Group, Consumer Loan Group.

Kendala yang terjadi dalam peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)* adalah pola pikir pegawai yang menganggap data yang 100% lengkap dan akurat adalah sebagai beban pekerjaan. Jalan keluarnya adalah merubah pola pikir/*mindset* pegawai bahwa peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)* adalah pekerjaan yang menyenangkan dan bukan lagi menjadi “beban.” Hal ini diwujudkan dengan adanya pemberian hadiah/*reward* bagi pegawai dan unit kerja/cabang yang memiliki data lengkap dan akurat. Hadiah/*reward* ini dilombakan secara bulanan, dan untuk diikuti oleh keseluruhan semua unit kerja dan cabang. Hadiahnya dalam bentuk piagam dan *voucher* yang disediakan oleh Tim Monitoring dari Kantor Pusat.

Berdasarkan penggalian mendalam mengenai esensi makna *Data Quality Awareness (DQA)* dapat digambarkan pada bagan *real theory construct* berikut ini:



Gambar 3. Hasil Penelitian

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

- Program peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)* diperlukan dalam rangka minimalisasi risiko untuk maksimalisasi *Stakeholder Value*, karena jika data-data yang tersedia di bank tidak lengkap dan tidak akurat, maka akan meningkatkan risiko bank, yang akhirnya berakibat kerugian bagi stakeholder. Untuk itu setiap hari kerja, sebelum tutup cabang, setiap pegawai sudah terbiasa menerapkan input data yang lengkap dan akurat, sehingga menjadi suatu kebiasaan yang bagus untuk peningkatan Program *Data Qualitative Awareness (DQA)*.
- Faktor-faktor yang dapat dilakukan untuk peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)* di cabang adalah: Kepala Cabang melakukan komunikasi yang intens secara vertikal (ke kantor pusat dan pegawai di cabangnya) serta komunikasi horizontal (antar kepala cabang lainnya). Di cabang juga dilakukan pemasangan sticker di semua komputer PC dan laptop yang ada di cabang, serta semua pegawai menandatangani tagline Komitmen Terhadap Program Peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)*.
- Pihak-pihak yang terlibat adalah: Unit Kerja Pelaksana adalah unit kerja/ unit bisnis yang dinilai peningkatan DQA nya, antara lain: Kanwil, CBC, Area dan cabang-cabang, BBC, MBDC, CLBC, RCO
- Tim Monitoring Peningkatan DQA adalah tim yang tugasnya memonitor data yang diinput unit kerja cabang adalah: Credit Risk & Portfolio Management Group, IT APS RMS Dept, Customer Care & Service Group, Credit Operation Group, Strategy & Performance, Accounting Group.
- Tim Supporting yang memiliki tugas mendukung data yang diinput unit kerja adalah: Jakarta Network Group, Regional Network Group, Culture Specialist, WTBS Group, Business Banking I dan II, Micro Business Development Group, Consumer Loan Group.
- Kendala yang dihadapi dalam usaha peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)* adalah pola pikir pegawai yang menganggapnya sebagai “beban” diubah menjadi suatu kesadaran pola pikir pekerjaan yang menyenangkan.
- Solusi yang diperlukan untuk mengatasi kendala pola pikir pegawai di cabang yang merasakan Program Peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)* tersebut sebagai “beban” adalah dengan memberikan motivasi berupa hadiah untuk pegawai yang berhasil memberikan data yang bersih (artinya: 100% lengkap dan akurat).

Saran

- Sosialisasi lebih intens ke seluruh jajaran pegawai Bank “X” agar stigma Program DQA sebagai “beban” dan “pekerjaan yang

merepotkan” juga “kontaminasi virus GCG” diubah menjadi pola pikir/ *mindset* pegawai Bank “X” menjadi pekerjaan yang mengembirakan dan menyenangkan.

- Pemberian hadiah/reward lebih intensif diberikan kepada cabang dan pegawai yang disiplin melakukan Program DQA.
- Program Peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)* harus dilakukan secara berkesinambungan, karena data yang akurat dan lengkap sangat penting dalam meminimalisir risiko dan untuk memaksimalkan *stakeholder value*.
- Adanya koordinasi yang lebih erat dan komunikasi yang lebih intens antar unit kerja terkait dalam rangka peningkatan *Data Qualitative Awareness (DQA)*, yaitu kerjasama antara unit pelaksana (cabang) dengan tim monitoring dan tim supporting.

Daftar Pustaka

Chariri Anis dan Imam Ghozali, 2007. *Teori Akuntansi* Badan Penerbit UNDIP Semarang.

Hardanto, Sulad Sri. (2006). *Manajemen Risiko bagi Bank Umum*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Leksono, Sonny (2013). *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi dari Metodologi ke Metode*. Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

BSMR, website: www.bsmr.org

Website: <http://wikipedia.com>

Website:

http://prinsipetikabisnis_pustakamana_jemen.htm