

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini perkembangan dunia perbankan menjadi semakin pesat dan modern, baik dari segi ragam produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki. Dunia perbankan pada saat ini semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara. Dunia perbankan semakin semakin dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat, baik yang berada di negara maju maupun negara berkembang (Kasmir,2000; 15-16).

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir; 2000; 11). Bank berusaha menarik masyarakat tersebut agar mau menjadi nasabahnya ataupun menggunakan jasa dari Bank tersebut.

Oleh karena itu dewasa ini banyak bank di Indonesia bersaing menawarkan keunggulan masing-masing untuk menarik nasabah sebanyak-banyaknya serta menawarkan berbagai pelayanan (service) bagi para pengguna jasa layanan (nasabah) agar loyal terhadap bank tersebut.

Seiring dengan semakin berkembangnya tingkat kesejahteraan masyarakat yang berdinamika maka tuntutan pengguna jasa akan pelayanan (service) yang semakin

baik dan cepat akan meningkat, oleh karena itu bank harus menunjukkan bukti bahwa mereka (para pengguna jasa) tidak melakukan kesalahan karena mempercayai atau menggunakan jasa pelayanan bank yang dipilihnya. Pelayanan (service) yang bersahabat dan efisien akan merupakan faktor penting dalam pemilihan suatu Bank, dimana pelayanan (service) ini tidak hanya ditujukan kepada para pengguna jasa tetapi juga berpengaruh pada masa yang akan datang.

Penilaian yang digunakan oleh para pengguna jasa terhadap pelayanan (service) yang dilakukan oleh suatu Bank memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap loyalitas pelayanan, hal tersebut dikarenakan para pengguna jasa merasa puas dengan apa yang telah mereka terima dibandingkan sebelum mereka menerima pelayanan (service).

Penulis memilih BNI yang telah berdiri selama 59 tahun karena BNI dinilai merupakan salah satu lembaga keuangan yang telah diakui eksistensinya di dunia perbankan. (Kasmir, 2000: 17). Akan tetapi untuk memberikan batasan terhadap objek yang akan diteliti penulis memilih BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah berdiri selama 5 tahun sejak tahun 2001 sebagai objek penelitian, karena selama 5 tahun ini BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta dinilai cukup eksis dalam melayani para pengguna jasa (nasabah) di kalangan mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dengan melihat latar belakang tersebut penelitian ini mengambil judul:
**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP JASA PELAYANAN BNI
KANTOR KAS UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA.**

1.2 Rumusan Masalah

Dengan melihat latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa) dalam menggunakan jasa pelayanan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Apakah terdapat perbedaan kepuasan antara nasabah yang baru pertama menggunakan dengan nasabah yang sudah lama menggunakan jasa pelayanan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari topik dan pokok permasalahan, maka peneliti membatasi penelitian ini. Batasan-batasan itu adalah :

1. Objek penelitian ini adalah BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Penelitian ini hanya meneliti responden yang adalah mahasiswa Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang baru pertama menggunakan dan sudah lama menggunakan jasa pelayanan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta (mahasiswa yang menjadi nasabah)

3. Variabel yang akan diteliti untuk nasabah yang baru pertama menggunakan dan sudah lama menggunakan jasa pelayanan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta adalah:

A. Harapan mengenai jasa suatu Bank

- 1) Pelayanan yang diberikan oleh setiap Bank mampu mewujudkan kualitas yang baik
- 2) Setiap bank mampu memberikan kenyamanan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen
- 3) Pada umumnya pelayanan operasional yang professional yang diberikan oleh bank dapat memberikan kenyamanan
- 4) Setiap Bank bisa memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen
- 5) Setiap Bank mampu menawarkan berbagai jasa pelayanan di bidang banking
- 6) Lokasi yang strategis merupakan pertimbangan penting dalam memilih Bank
- 7) Bank yang baik adalah yang memiliki nama yang sudah terkenal
- 8) Setiap Bank dapat memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga akan menimbulkan kepuasan tersendiri
- 9) Desain interior yang menarik, terang, dan suhu udara yang sejuk menunjang pemilihan suatu bank
- 10) Setiap Bank memiliki fasilitas dan sarana yang memadai (ATM, dll)

B Kinerja konsumen setelah menggunakan jasa layanan BNI

- 1) Pelayanan yang diberikan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta mampu mewujudkan kualitas yang baik
- 2) BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta memberikan kenyamanan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan konsumen
- 3) Pelayanan operasional BNI Kantor Kas Atma Jaya Yogyakarta yang professional memberikan kenyamanan
- 4) Pelayanan yang diberikan BNI Kantor Kas Atma Jaya Yogyakarta sesuai dengan kualitasnya
- 5) BNI Kantor Kas Atma Jaya Yogyakarta menawarkan berbagai jenis jasa pelayanan di bidang banking
- 6) Lokasi BNI Kantor Kas Atma Jaya Yogyakarta yang strategis
- 7) BNI Kantor Kas Atma Jaya Yogyakarta memiliki nama bank yang sudah terkenal yang merupakan cerminan kualitasnya
- 8) BNI Kantor Kas Atma Jaya Yogyakarta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan
- 9) BNI Kantor Kas Atma Jaya Yogyakarta mempunyai desain interior yang menarik, tenang, dan suhu udara sejuk
- 10) BNI Kantor Kas Atma Jaya Yogyakarta memiliki fasilitas dan sarana yang memadai (ATM, dll)

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa) dalam menggunakan jasa pelayanan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Mengetahui perbedaan kepuasan antara nasabah yang baru pertama menggunakan dengan nasabah yang sudah lama menggunakan jasa pelayanan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat untuk :

1. Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan yang telah diberikan. Selain itu juga untuk membantu dalam menerapkan langkah-langkah yang perlu dilakukan agar mampu bertahan di pasar.

2. Peneliti

Merupakan suatu kesempatan untuk mengaplikasikan pengetahuan teoritis yang selama ini di peroleh.

3. Pembaca

Masyarakat (mahasiswa) akan mendapatkan informasi mengenai keunggulan dari BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

1.6 Metode Penelitian

Bentuk dari penelitian ini adalah kuantitatif karena penelitian ini banyak menggunakan instrumen-instrumen kajian lapangan terhadap konsumen (nasabah) BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta dengan cara memberikan kuesioner kepada para konsumen yang akan di jadikan responden untuk penelitian ini.

1.6.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Primer, yaitu data atau informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya.

Dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Pertanyaan yang diajukan bersifat tertutup dan terstruktur. Artinya, jawaban responden terbatas pada alternatif-alternatif yang disediakan. Kuesioner ini terdiri dari II (dua) tahap, yaitu :

Tahap I : mengenai harapan responden mengenai jasa suatu bank

Tahap II : mengenai tanggapan/kinerja konsumen setelah menggunakan jasa pelayanan BNI

- b. Data Sekunder, yaitu data atau informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti : buku, literatur, artikel, atau bacaan-bacaan lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

1.6.2 Populasi dan Sampling

Populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2004:71)

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau benar-benar mewakili responden (Nawawi, 1983:152).

Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pemilihan sampel dilakukan secara sengaja (*non-probability sampling*) dengan metode *judgement sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan perhitungan :

$$\text{Rumus : } n \geq \frac{pq}{\sigma^2}$$

Dimana :

n = ukuran sampel yang diperlukan

p = prosentase hipotesis (Ho) dinyatakan dalam peluang yang besarnya 0,50

$$q = 1 - 0,50 = 0,50$$

σp = perbedaan antara yang ditaksir pada hipotesis kerja (Ha) dengan hipotesis (Ho) dibagi dengan z pada tingkat kepercayaan 95 %

$$\sigma p^2 = \left(\frac{60\% - 50\%}{1,96} \right)^2 = \left(\frac{0,1}{1,96} \right)^2 = 0,002603082049$$

$$n \geq \frac{(0,50)(0,50)}{0,002603082049} = \frac{0,25}{0,002603082049} = 96,040000 \approx 100$$

1.6.3 Metode Pengujian Instrumen

Untuk mengukur setiap item yang digunakan sudah valid dan reliable maka peneliti mengadakan uji coba dengan menggunakan 30 responden. Setelah diketahui bahwa item-item tersebut valid dan dapat dipercaya maka kuesioner dapat digunakan untuk penelitian yang sesungguhnya.

1. Pengukuran Validasi

Analisis uji digunakan untuk mengetahui kelayakan dari kuesioner yang digunakan. Untuk mengukur validasi digunakan rumus *product moment Coefficient of Corelation*, yaitu (Hadi, 1991) :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara nilai total dengan nilai item

X = nilai item

Y = nilai total item

N = banyaknya item

2. Pengukuran Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kestabilan dari suatu alat ukur. Semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu alat ukur, semakin stabil dan semakin dapat diandalkan dalam mengukur suatu gejala. Adapun cara penghitungan dengan teknik koefisien Alfa Cronbach (rtt). Pernyataan dikatakan andal/reliable bila $rtt > r$ tabel. Untuk menguji penelitian ini digunakan rumus (Hadi, 1991) :

$$rtt = \frac{M}{(M-1)} \left[1 - \frac{\sum pq}{V_x} \right]$$

keterangan :

M = banyaknya butir pernyataan

$\sum pq$ = jumlah tangkar proporsi yang menjawab dengan benar dengan yang menjawab salah

V_x = variansi skor total

Sebelum menggunakan rumus koefisien Alfa Cronbach, maka terlebih dahulu mencari jumlah varians dengan rumus sebagai berikut (Hadi, 1991) :

$$\sum pq = \frac{\sum bs}{N^2}$$

$$V_x = \frac{\sum X^2 - (\sum X)^2}{N}$$

1.7 Analisis Data

Untuk pengolahan data kuantitatif digunakan beberapa metode analisis statistik.

1. Uji t satu sample (*one sample t test*)

Model uji T untuk satu sampel atau one sample t test pada prinsipnya ingin mengetahui apakah suatu nilai tertentu (yang diberikan sebagai pembanding) berbeda secara nyata atau tidak dengan rata-rata sebuah sample (santoso, 2002). Alat analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana penilaian responden terhadap tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa) dalam menggunakan jasa pelayanan BNI Kantor Kas Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Jika skor t hitung lebih besar dari t tabel atau nilai signifikansinya kurang 0,05 ($p < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-ratanya berbeda secara signifikan dengan nilai rata-rata sampel.

2. Uji t (*independent t test*)

Analisis dengan *independent t test* digunakan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan antara nasabah yang baru pertama menggunakan dengan nasabah yang sudah lama menggunakan jasa layanan BNI.

Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menentukan H_0 dan H_a

H_0 : tidak ada perbedaan kepuasan antara konsumen yang baru pertama menggunakan jasa dengan konsumen yang sudah lama menggunakan jasa.

H_a : ada perbedaan kepuasan antara konsumen yang baru pertama menggunakan jasa dengan konsumen yang sudah lama menggunakan jasa.

2. Menentukan penerimaan H_0 dan H_a

$$Df = (N-k) = (100-2) = 98$$

Taraf signifikansinya adalah 5 %

$$T(5\%;98) = 1,984$$

3. Menghitung nilai t

4. Membandingkan t hitung dengan t tabel

$t_{hit} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

$t_{hit} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

5. Mengambil keputusan

1.8 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab ini akan dikemukakan beberapa teori atau konsep-konsep yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum dari perusahaan yang akan di teliti.

BAB IV ANALISIS DATA

Bab ini berisi tentang metode analisis data serta pengujian dari jawaban-jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan. Dari analisis serta pengujian itu kemudian akan ditentukan apakah hipotesis diterima atau tidak.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data.