

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan sektor perbankan ini menimbulkan persaingan yang ketat. Persaingan mengharuskan setiap bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabahnya, baik secara kualitas dengan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau nasabah maupun secara kuantitas yaitu dengan menambah jenis produk yang dianggap akan secara keinginan nasabahnya (Lupiyoadi, 2009).

Secara umum pengertian bank adalah badan usaha yang memiliki wewenang dan fungsi untuk menghimpun dana masyarakat umum untuk disalurkan kepada yang memerlukan dana tersebut.

Dalam Pasal 1 UU No. 10 tahun 1998 tentang perbankan yang dijelaskan bahwa:

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan juga menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau juga dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan berdasarkan Pasal 1 UU No. 4 tahun 2003 tentang Perbankan, perbankan merupakan bank umum dan bank perkreditan rakyat yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Setiap bank mempunyai fungsi yaitu, sebagai *Agent Of Trust* ialah suatu lembaga yang berlandaskan pada suatu kepercayaan. Dasar utama pada kegiatan perbankan yaitu kepercayaan, baik sebagai penghimpun dana maupun penyalur dana. Dalam hal tersebut masyarakat akan setuju bila menyimpan dana-dananya di bank apabila dilandasi dengan kepercayaan. Fungsi bank sebagai *Agent Of Development* ialah lembaga yang memobilisasi dana berguna untuk pembangunan ekonomi suatu Negara. Kegiatan bank tersebut berupa

penghimpun dana dan juga penyalur dana sangatlah diperlukan bagi lancarnya suatu kegiatan perekonomian di sektor rill. Dalam hal tersebut bank memungkinkan masyarakat untuk melakukan kegiatan untuk berinvestasi, distribusi, dan juga kegiatan konsumsi barang serta jasa. Fungsi bank sebagai *Agent Of Service* ialah merupakan lembaga yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal tersebut bank memberikan jasa pelayanan perbankan kepada masyarakat tersebut agar merasa aman dan juga nyaman dalam menyimpan dana. Jasa yang ditawarkan didalam bank juga sangat erat dengan suatu kegiatan perekonomian masyarakat secara umum.

Sebagai usaha untuk mempertahankan nasabahnya, lembaga keuangan harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, keakuratannya, kemampuan serta ketepatan lembaga keuangan dalam memberi pelayanan terhadap nasabahnya. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut dimata nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa salah satu faktor yang mendongkrak pasang surutnya sebuah lembaga keuangan adalah kualitas pelayanan dan fasilitas.

Berikut ini pelayanan prima menurut Barata (2004:27):

Pelayanan Prima adalah kepedulian pada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar mereka selalu loyal kepada perusahaan.

Menurut Stepsen (2001:88) “Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses dimana individu-individu pengorganisasian dan menafsirkan indera mereka”. Maka melalui persepsi, seseorang terus menerus melakukan hubungan dengan lingkungan dan orang lain. Hubungan ini lewat inderanya, yaitu indera penglihatan, pendengaran, peraba, perasa dan penciuman. Persepsi tiap-tiap individu memungkinkan seseorang memberikan penilaian terhadap suatu kondisi tertentu.

Setiap perbankan mempunyai tujuan utama yaitu memuaskan para nasabahnya, untuk memenuhi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa

aspek yaitu kualitas pelayanan *costumer service* dan fasilitas yang diberikan oleh bank tersebut. Dalam penelitian ini penulis telah memilih tempat untuk penelitiannya yaitu bank Jateng Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penelitian ini akan memberikan uraian dari penjelasan mengenai kualitas pelayanan *costumer service*, fasilitas yang diberikan oleh bank Jateng Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Surakarta dan kepuasan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta dalam melakukan registrasi akademik.

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh nasabah tidaklah mudah. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara nasabah dan terdapat kontak personil dengan penyelenggaraan jasa tersebut. Seorang *costumer service* sudah sewajibnya melayani dengan baik setiap mahasiswa yang akan melakukan registrasi akademik dan dapat memecahkan suatu kendala yang di alami oleh mahasiswa dalam melakukan registrasi akademik.

Kualitas pelayanan *costumer service* dapat dirasakan langsung oleh mahasiswa pada saat melakukan registrasi akademik karena kegiatan tersebut dapat berjalan secara langsung oleh mahasiswa itu sendiri, sehingga mahasiswa dapat menilai pelayanan *costumer service* secara langsung. Dari kualitas pelayanan tersebut maka mahasiswa dapat memberikan penilaiannya, apabila pihak bank dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah maka akan ada kepuasan nasabah. Disini mahasiswa dapat menilai dari kualitas kinerja *costumer service* dalam memberikan pelayanan dan menyikapi segala keluhan yang di keluhkan oleh mahasiswa yang berhubungan dengan registrasi akademik.

Kepuasan tidak hanya dirasakan oleh mahasiswa saja tetapi juga oleh bank Jateng Syariah akan merasa puas apabila usahanya dalam memberikan segala sesuatu dengan baik dapat direspon oleh mahasiswa dengan baik pula. Namun upaya untuk memuaskan mahasiswa tidaklah mudah, ada beberapa

aspek diantaranya adalah kualitas pelayanan *costumer service* dan fasilitas yang diberikan oleh bank Jateng Syariah.

Kualitas pelayanan *costumer service* yang dirasa belum optimal yaitu kurangnya loket pelayanan atau yang disebut *costumer service*. Dengan jumlah loket pelayanan yang ada dirasa tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa yang ada di Universitas Muhammadiyah Surakarta sehingga menimbulkan antrian yang sangat panjang. Hal ini menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap mahasiswa dalam melakukan registrasi akademik.

Fasilitas Bank yang dinilai belum maksimal yaitu fasilitas fisik yang harus diperhatikan oleh pihak bank yaitu kenyamanan dari bank Jateng Syariah. Salah satunya ruang tunggu yang kurang besar dan tempat parkir yang kurang luas. Untuk mengatasi masalah kualitas pelayanan salah satunya yaitu pihak bank menerapkan *sistem online*, sehingga tidak ada lagi pemandangan antrian yang panjang saat melakukan registrasi akademik di Bank Jateng Syariah khususnya cabang pembantu di Universitas Muhammadiyah Surakarta, diharapkan dapat menunjang kemajuan Bank Jateng Syariah dalam melayani para nasabahnya.

Perlu diketahui bahwa setiap unit usaha akan mengalami ancaman yang sama yaitu kehilangan nasabah atau konsumen kapan saja, jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan nasabah. Pada penelitian ini masalah kepercayaan dan kesetiaan nasabah dari bank Jateng Syariah akan dilihat dari pengaruhnya terhadap pelayanan-pelayanan pada bank tersebut. Banyak riset yang menunjukkan bahwa persentase jumlah nasabah yang memutuskan untuk tetap memakai jasa Bank tertentu karena pelayanan yang mereka terima dirasakan ada kepuasan atau baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang judul “PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN *COSTUMER SERVICE* DAN FASILITAS BANK JATENG SYARIAH CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA TERHADAP

KEPUASAN MAHASISWA PROGRAM STUDI PENDIDIKAN AKUNTANSI DALAM MELAKUKAN REGISTRASI AKADEMIK”.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang timbul atas variabel tersebut antara lain:

1. Kualitas pelayanan *costumer service* bank Jateng Syariah yang belum optimal.
2. Fasilitas yang diberikan oleh bank yang belum maksimal dalam kegiatan registrasi akademik.
3. Kepuasan mahasiswa yang belum sepenuhnya sesuai dengan harapan.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah yang disebutkan di atas tidak semuanya dibahas dalam penelitian ini. Pembatasan ruang lingkup yang diteliti sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Pendidikan Akuntansi.
2. Kualitas pelayanan *costumer service* dibatasi pada permasalahan kualitas pelayanan *security* sampai *teller* yang diberikan oleh bank kepada mahasiswa dalam melakukan registrasi akademik.
3. Fasilitas bank Jateng Syariah dibatasi pada permasalahan fasilitas yang diberikan oleh bank kepada mahasiswa.
4. Kepuasan mahasiswa dibatasi pada respon mahasiswa dalam melakukan registrasi akademik.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini diuraikan peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan *costumer service* terhadap kepuasan mahasiswa program studi akuntansi dalam melakukan registrasi akademik?

2. Adakah pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas yang diberikan oleh bank Jateng Syariah terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan akuntansi dalam melakukan registrasi akademik?
3. Adakah pengaruh persepsi mahasiswa tentang pelayanan *costumer service* dan fasilitas yang diberikan oleh bank terhadap kepuasan mahasiswa dalam registrasi akademik?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan *costumer service* terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan akuntansi dalam melakukan registrasi akademik.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas yang diberikan oleh Bank Jateng Syariah terhadap kepuasan mahasiswa program studi pendidikan akuntansi dalam melakukan registrasi akademik.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi mahasiswa tentang kualitas pelayanan *costumer service* dan fasilitas yang diberikan oleh Bank Jateng Syariah terhadap kepuasan mahasiswa dalam registrasi akademik.

F. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dibidang penelitian yang sejenis dan sebagai bacaan agar dapat menambah wawasan yang lebih luas lagi mengenai pentingnya kualitas pelayanan *costumer service* dan fasilitas yang diberikan oleh bank terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan registrasi akademik maupun transaksi lainnya.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Merupakan pengalaman yang sangat berharga sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengetahui wawasan yang lebih

luas lagi tentang kualitas pelayanan *costumer service* dan fasilitas bank terhadap kepuasan mahasiswa dalam melakukan registrasi akademik.

2) Bagi Pihak Bank

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada pihak Bank Jateng Syariah Cabang Pembantu Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan *costumer service* dan fasilitas bank terhadap kepuasan mahasiswa.