

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN ATM**

**TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

**(Studi Kasus pada Bank BNI Unit ATM Regional Center Gemolong)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun Oleh :**

**DHARMESTA JALU W.**

**B 100 060 030**

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam era globalisasi persaingan bisnis menjadi sangat kompetitif baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Perkembangan dan perubahan global dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi serta kemajuan perekonomian dapat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat berakibat pada perubahan perilaku dan gaya hidup mereka. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk. Masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Agar dapat bersaing, bertahan hidup dan berkembang perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas nasabah dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya nasabah beralih ke produk atau jasa dari perusahaan lainnya.

Demikian juga terjadi pada industri perbankan. Menjamurnya jumlah bank di Indonesia mengakibatkan tingkat persaingan perbankan sangat ketat. Persaingan dalam industri perbankan yang semakin meningkat baik dalam hal penyediaan produk maupun pelayanannya, menunjukkan semakin banyak pula tuntutan masyarakat yang harus mampu dipenuhi oleh dunia perbankan. Untuk mempertahankan pasar, bank-bank menawarkan produk dan pelayanan

yang handal dan hampir semua fiturnya tidak berbeda. Karena itu, agar suatu bank bisa tampil beda dan memenangkan persaingan, bank harus memiliki pelayanan yang lebih baik dari yang lain, misalnya dalam hal penawaran berbagai macam produk perbankan, tingkat suku bunga yang menarik, pemberian hadiah berupa hadiah langsung maupun dengan adanya undian akan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menentukan jasa perbankan yang akan dipilihnya. Kualitas layanan dari jasa yang diberikan oleh perbankan terhadap nasabah juga tidak kalah pentingnya dibanding dengan pemberian hadiah maupun suku bunga yang ditawarkan oleh pihak bank terhadap nasabah.

Untuk memenangkan persaingan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumen/nasabah misalnya dengan memberikan atau menawarkan produk bermutu tinggi dan berkualitas, harga lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Hanya perusahaan yang benar-benar berkualitas saja yang mampu bersaing dalam pasar global (Tjiptono, 2005).

Kepuasan nasabah merupakan respons nasabah terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2006). Kepuasan nasabah merupakan salah satu rahasia keberhasilan suatu bisnis. Sekalipun demikian, masih banyak orang yang dengan sengaja atau tidak sengaja melupakan hal ini. Banyak kegagalan bisnis terjadi karena nasabah dikecewakan sehingga mereka mencari alternatif ke produk sejenis lainnya. Pendekatan berdasarkan

kepentingan nasabah (*customer oriented*) sebaiknya dilakukan secara lebih sistematis dan efektif.

PT. Bank Negara Indonesia adalah salah satu bank terbesar yang dihadapkan pada sebuah permasalahan berkaitan dengan nasabah sebagai konsumennya. Banyaknya jumlah bank di Indonesia menyebabkan persaingan di dunia perbankan semakin ketat dalam hal memperebutkan pangsa pasar/nasabah sebagai konsumennya. Banyak cara yang dilakukan manajemen BNI untuk menarik/memperebutkan masyarakat untuk menjadi nasabahnya salah satunya adalah penyediaan fasilitas jaringan ATM yang luas.

Orientasi ke nasabah berarti menuju pada kepuasan nasabah, yang pada akhirnya bertujuan untuk terciptanya loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah nantinya akan berdampak profit bagi bank, mengingat salah satu sumber pendapatan bank sekarang adalah *fee* dari transaksi nasabah ritel. Sehubungan dengan hal tersebut, ATM sebagai salah satu produk layanan perbankan saat ini sudah mengarah pada *fee based income* dan perluasan jaringan ATM. Sehingga persaingan antar bank dalam hal penyediaan pelayanan ATM yang beraneka ragam semakin tinggi.

Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Analisis kualitas layanan ATM terhadap Kepuasan Nasabah" (Studi Kasus pada Bank BNI Unit ATM Regional Center Gemolong).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada hal di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Apakah kualitas layanan ATM BNI yang diberikan sesuai dengan harapan nasabahnya?
2. Apakah kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Dimensi kualitas layanan apakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

## **C. Tujuan**

Sejalan dengan perumusan permasalahan di atas, tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis perbedaan antara kualitas layanan ATM berdasarkan persepsi nasabah dengan kualitas layanan berdasarkan harapan nasabah.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna ATM BNI.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini antara lain meliputi :

1. Bagi perusahaan/bank
  - a. Merupakan masukan dalam meningkatkan performa perusahaan melalui peningkatan kualitas layanan yang menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi.
  - b. Merupakan bahan evaluasi obyektif untuk pengambilan kebijakan dan strategi.
2. Bagi penulis

Memperdalam pengertian dan pemahaman tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Bagi pembaca

Sebagai literatur yang ingin memperdalam pengetahuan dan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

#### **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk mempermudah dan memperjelas arah dan tujuan penelitian ini, maka peneliti menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang masalah dari penelitian, yang kemudian ditarik secara eksplisit dalam

perumusan masalah. Sebagian acuan dari keseluruhan penelitian ini akan ditegaskan dengan tujuan penelitian secara final agar lebih jelas dan terarah serta manfaat dari penelitian itu sendiri baik secara akademis maupun praktis.

## BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab kajian pustaka menguraikan tentang jasa yang meliputi pengertian jasa, karakteristik jasa, klasifikasi jasa, proses jasa, dimensi kualitas jasa, manfaat kualitas jasa, mengukur kualitas jasa dan juga menguraikan tentang pengertian nasabah dan kepuasan nasabah.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan difokuskan pada pembahasan teknis metode penelitian. Pertama akan dijelaskan ruang lingkup penelitian yang dilanjutkan tentang populasi, sampel dan tehnik sampling, lalu juga akan dibahas mengenai sumber data, teknik pengambilan data, definisi operasional dan pengukurannya, lalu juga membahas tentang pengujian instrumen yang berisi validitas dan reliabilitas. Dari pembahasan diatas maka akan dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang berisi uji normalitas, uji heterokedastisitas dan berlanjut dengan metode analisis data yang berisi uji t berpasangan, analisis regresi linier berganda

#### BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang statistik deskriptif yang berisi mengenai deskripsi responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, jumlah pengeluaran perbulan, lamanya menjadi nasabah BNI, seringnya menggunakan jasa ATM perbulan, dan selanjutnya diuji dengan uji validitas, uji reliabilitas dan dilakukan pengujian berikutnya dengan uji asumsi klasik yang berisi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas lalu data tersebut dianalisis dengan paired t-test kemudian regresi linier berganda, kemudian uji statistik yang berisi uji ketepatan paramater penduga, uji ketepatan model.

#### BAB V : PENUTUP

Pada bab terakhir ini memuat tentang kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut.