

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Krisis ekonomi yang melanda Indonesia di Indonesia merupakan salah satu pintu masuk utama lembaga keuangan alternatif dalam kancah perekonomian, termasuk lembaga keuangan Islam seperti perbankan syariah. Perbankan syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip Islam dalam bentuk bank. Jumlah bank yang semakin meningkat, menyebabkan persaingan untuk memperebutkan pangsa pasar semakin tajam. Munculnya pemikiran yang mengarah pada pemasaran yang tidak pernah terlepas dari persaingan mendorong para pengelola bank untuk berorientasi pada nasabah dan menciptakan nilai tambah yang lebih baik dibandingkan pesaingnya, karena mereka selalu berharap agar bank yang mereka kelola dapat terus berkembang.

Setiap bank harus memiliki manajemen strategi yang baik untuk memenangkan persaingan tersebut, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, pelayanan yang cepat, dan memuaskan.

Kemampuan bank dalam memberikan kepuasan kepada nasabahnya harus selalu ditingkatkan, hal ini mengingat kondisi masyarakat yang senantiasa berubah dinamis. Hal-hal yang saat ini mampu memberikan kepuasan belum tentu di waktu yang akan datang masih tetap memberikan kepuasan. Jadi, setiap bank harus mampu melakukan peningkatan kemampuannya dalam memberikan

kepuasan kepada nasabah dalam menanggapi dinamika perubahan yang terjadi di masyarakat.

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang dan kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya. Namun dalam bidang pemenuhan jasa, kepuasan nasabah lebih tercipta sebagai hasil dari kualitas jasa yang diberikan pada konsumen.¹

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan. Salah satu diantaranya adalah kualitas pelayanan. Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.²

Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Harapan para pelanggan ini didasarkan pada informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman di masa lampau, dan komunikasi eksternal.³

Menurut Zeithaml, pemenuhan kepuasan konsumen dapat diukur melalui kualitas jasa yang terbagi menjadi lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik)
2. *Reliability* (keandalan)
3. *Responsiveness* (daya tanggap)

¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Alih Bahasa : Hendra Teguh, Ronni A Rusli, dan Benyamin Mohan (Jakarta : Prenhalindo, 1997), h.36.

²Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 158

³ *Ibid*, h.148

4. *Assurance* (jaminan)

5. *Emphaty* (empati)⁴

Dalam kondisi persaingan yang ketat sekarang ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh sebuah perusahaan/lembaga yang bergerak dalam bidang jasa termasuk perbankan. Perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para nasabah dan perusahaan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Pada produk berupa barang, tingkat kepuasan pelanggan dapat dinilai dari mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.⁵ Tidak berbeda jauh dengan jasa, aspek mutu ini bisa diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu jasa. Pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis yaitu:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya/bekerjanya proses bisnis
2. Mengetahui dimana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (*improvement*).⁶

Perkembangan teknologi mempengaruhi ke segala aspek, termasuk perkembangan teknologi perbankan yang tujuannya memberikan pelayanan yang

⁴ Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h. 8

⁵ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta : PT Rineka cipta, 1997), h.2

⁶ *Ibid*, h.3

baik kepada nasabah dan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi. Seiring perkembangan waktu, di mana terjadi perkembangan transaksi ekonomi, maka kebutuhan nasabah akan kemudahan melakukan transaksi semakin meningkat. Untuk menunjang kebutuhan nasabah tersebut maka pihak bank mengeluarkan produk-produk perbankan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik.

Dewasa ini, perkembangan pelayanan beberapa bank sudah menjurus pada pelayanan berbasis mesin, ada yang memberikan layanan *sms banking*, ada yang memberikan layanan *internet banking*, ada juga yang memberikan layanan berupa mesin setoran tunai.

Cash Deposit Machine (CDM) merupakan mesin setoran tunai yang melayani nasabah yang ingin menabung dalam 24 jam non stop. Banyak sekali kelebihan yang diberikan oleh layanan *Cash Deposit Machine* (CDM) ini, di antaranya: a) Layanan tidak dibatasi oleh jam kerja b) Layanan tidak melalui prosedur penulisan data-data rekening dan nominal uang sebagaimana yang terjadi pada layanan manual. Keunggulan dan kemudahan ini menjadi salah satu daya tarik tersendiri yang menjadikan para nasabah beralih pada layanan *Cash Deposit Machine* (CDM).

Salah satu pelopor penggunaan layanan *Cash Deposit Machine* (CDM) di kota Banjarmasin adalah Bank Centra Asia (BCA). BCA mulai memperkenalkan CDM sejak tanggal 23 Juni 2011 dengan 4 perangkat yang tersebar pada beberapa tempat yakni 1 buah perangkat mesin CDM berada di Jln. Lambung Mangkurat 11-13 Kota Banjarmasin (belakang gedung), 1 buah perangkat mesin CDM berada

di Jln. Jend. Ahmad Yani Km.2 No.74 Kota Banjarmasin, 1 buah perangkat mesin CDM berada di Jln. Jend. Ahmad Yani Km.5 Banjarmasin dan 1 buah perangkat mesin CDM berada di Jln. A. Yani Km.33.5 No.5 Banjarbaru.

Penggunaan layanan *Cash Deposit Machine* (CDM) mendapat respon yang sangat positif dari para nasabah, bahkan sampai hari ini BCA telah menyediakan 15 buah mesin CDM yang tersebar di kota Banjarmasin serta bank-bank konvensional lainnya mulai menggunakan layanan *Cash Deposit Machine* (CDM).

Dari latar belakang ini, penulis tertarik untuk meneliti secara khusus tentang perbandingan kepuasan nasabah menggunakan setoran manual dengan nasabah yang menggunakan layanan *Cash Deposit Machine* (CDM) dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul: STUDI PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH ANTARA SETORAN MANUAL DAN MENGGUNAKAN MESIN SETORAN TUNAI PADA BANK BCA KOTA BANJARMASIN.

B. Rumusan Masalah

Secara mendetail permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran setoran manual melalui *teller* dan penggunaan mesin setoran tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana perbandingan antara kepuasan nasabah yang menggunakan setoran manual dengan yang menggunakan mesin setoran tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Menyesuaikan dengan rumusan masalah di atas, tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Gambaran setoran manual melalui *teller* dan penggunaan mesin setoran tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin
2. Perbandingan antara kepuasan nasabah yang menggunakan setoran manual dengan yang menggunakan mesin setoran tunai pada Bank BCA Kota Banjarmasin

D. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi tambahan bagi para pengelola bank, baik bank konvensional maupun bank syari'ah tentang keunggulan penggunaan layanan *Cash Deposit Machine* (CDM).
2. Sebagai perbandingan dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan perbandingan kepuasan nasabah yang menggunakan setoran manual dengan yang menggunakan layanan *Cash Deposit Machine* (CDM).
3. Sebagai tambahan referensi untuk memperkaya khazanah keilmuan yang ada di perpustakaan IAIN Antasari.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap judul di atas, maka penulis merasa perlu untuk memberikan batasan istilah berkenaan dengan judul di atas.

1. Setoran Manual

Maksud dari setoran manual pada penelitian ini adalah proses penggunaan jasa simpan pinjam pada bank menggunakan jasa *teller* yang ada di bank pada setiap jam kerja.

2. *Cash Deposit Machine* (CDM)

Cash Deposit Machine (CDM) merupakan mesin setoran tunai yang beroperasi 24 jam yang melayani para nasabah yang ingin menyetor uang ke dalam rekening dengan menggunakan pecahan tertentu (pada bank BCA menggunakan pecahan Rp. 50.000,- dan pecahan Rp. 100.000,-).

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang penulis lakukan berkaitan dengan penelitian ini, penulis menemukan tulisan yang menggunakan teknik perbandingan, di antaranya: hasil penelitian dari Astri Dhiah Maharani (2012)⁷ *Konsentrasi Keuangan Perbankan*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Ilmu Ekonomi Universitas Brawijaya Malang dengan judul "*Analisis Perilaku Preferensi Nasabah Dalam Melakukan Setoran Tunai (Studi Layanan Teller dan Cash Deposit Machine pada BCA Malang)*". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai memilih CDM. Adapun penyebabnya karena setor tunai melalui CDM dapat menghindari antrian panjang, efisiensi waktu, kemudahan menggunakannya, prosesnya cepat, buka 24 jam, dan tidak adanya biaya

⁷ http://www.duniaekonomi.com/index.php?option=com_content&task=view&id=239&Itemid=, diakses tanggal 12 Desember 2014.

administrasi tambahan. Kemudian lima variabel yang mempengaruhi penggunaan layanan setor tunai hanya tiga variabel yaitu *reliability*, *assurance* dan *empathy*. Sedangkan dua variabel lainnya yaitu *tangibles* dan *responsiveness* tidak memberikan pengaruh preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai. Penelitian ini pada hakikatnya sama-sama menggunakan teknik perbandingan, hanya saja objek dan lokasi yang diteliti berbeda yakni perilaku preferensi nasabah pada BCA Malang, bukan terkait dengan perbandingan kepuasan nasabah.

Penelitian berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Dfizati Merystiyau Rahmadhania⁸ (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta) dengan judul *Studi Tentang Minat Nasabah dalam Menggunakan Cash Deposit Machine pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kupang Cabang Urip Sumohardjo*. Hasil penelitian yang diperoleh melalui hasil analisa skor tentang minat nasabah dalam menggunakan *Cash Deposit Machine* pada PT. Bank Mandiri (Persero)Tbk. Kupang Cabang Urip Sumohardjo, yang mendapatkan skor penilaian tertinggi adalah tingkat efektifitas dan efisiensi bertransaksi dengan menggunakan *Cash Deposit Machine* dengan skor 208 atau 83,2 % sedangkan yang mendapatkan skor terendah adalah pada bagian keamanan bertransaksi dengan skor 185 atau 74%. Dari hasil yang diperoleh melalui analisa dengan menggunakan analisis skor secara umum pihak bank Mandiri mendapatkan skor 1172 atau 78,13 % dan secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa pelayanan *Cash Deposit Machine*

⁸ *Ibid.*

yang diberikan oleh pihak bank Mandiri (Persero) Tbk. Kupang tergolong baik.

Penelitian berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ita Febriana⁹ (NPM.2008110209) Fakultas Ekonomi Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan judul *Analisis Peningkatan Transaksi Keuangan Melalui Cash Deposit Machine pada Bank BCA Kota Banjarmasin Priode 2012-2014*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan terkait penggunaan mesin *Cash Deposit Machine* pada Bank BCA Kota Banjarmasin dalam bertransaksi sejak tahun 2012 sampai tahun 2014.

Adapun dari khazanah perpustakaan IAIN Antasari, penulis tidak menemukan penelitian yang membahas secara khusus terkait dengan penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM). Oleh karena itu, penelitian ini layak untuk dilakukan karena terhindari dari indikasi plagiat.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini akan penulis bagikan ke dalam lima bab sebagai berikut:

Bab pertama, pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan.

Bab kedua, Landasan Teoritis, yang berisikan tentang teori-teori yang terkait dengan mesin setoran tunai dan teori-teori tentang kepuasan nasabah.

⁹ Ita Febriana, *Analisis Peningkatan Transaksi Keuangan Melalui Cash Deposit Machine pada Bank BCA Kota Banjarmasin Priode 2012-2014*, (Skripsi Fakultas Ekonomi Unlam, 2014) tidak diterbitkan.

Bab ketiga, metode penelitian yang berisikan tentang metode penelitian, objek dan subjek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

Bab keempat, laporan hasil penelitian yang berisikan tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan pembahasan.

Bab kelima, penutup yang berisikan simpulan dan saran-saran.