

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Cyber physical system atau Era revolusi industri 4.0 merupakan fenomena mengolaborasikan teknologi *siber* dan teknologi otomatis. Konsep penerapannya berpusat pada otomatisasi yang dibantu oleh teknologi informasi dan mengurangi keterlibatan tenaga manusia dalam prosesnya. Dengan demikian, efektivitas dan efisiensi pada suatu lingkup kerja akan dengan sendirinya bertambah. Berbagai aspek kehidupan, mulai dari bidang pendidikan, politik, kebudayaan, seni bahkan dunia ekonomi kini telah bergantung pada teknologi. Salah satu sektor yang mengalami pergeseran sistem akibat era disrupsi teknologi ini adalah lembaga perbankan di Indonesia.

Saat ini, lembaga perbankan di Indonesia tengah bersaing untuk memberikan layanan kepada nasabah. Inovasi menjadi kunci dalam pesatnya persaingan seiring dengan pertumbuhan *financial technology (fintech)*. *Digital banking 4.0* misalnya, inovasi baru dari sistem pelayanan perbankan guna menyesuaikan perilaku konsumen yang adaptif terhadap teknologi digital serta memperbaiki *customer experience* dalam pemanfaatan *information technology (IT)*.

Ditambah lagi, persaingan antar lembaga perbankan semakin ketat. Baik lembaga perbankan konvensional dan perbankan syariah, hari ini sama-sama menjamur di tanah air. Oleh karena itu, strategi jitu harus

dimiliki oleh lembaga perbankan guna menjadi lembaga yang unggul dalam kualitas layanan, terpercaya dan dinamis (dapat mengikuti zaman). Hal tersebut akan menciptakan kualitas layanan yang prima untuk menarik nasabah menggunakan jasa layanan lembaga perbankan.

Di era persaingan pasar yang semakin panas dan kompetitif lembaga perbankan semakin menyadari akan pentingnya meningkatkan kepuasan nasabah untuk menjamin keberlangsungan bisnis mereka. Nasabah yang memiliki tingkat kepuasan tinggi terhadap lembaga perbankan akan tercipta loyalitas dan kepuasan nasabah. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan merupakan salah satu rasa ungkapan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kinerja dan hasil yang dia dapatkan dibandingkan dengan harapannya. Dari definisi tersebut dapat ditarik benang merah bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil penelitian dari konsumen tersebut.¹

Untuk mewujudkan kepuasan nasabah dan memenangkan pangsa pasar yang sangat kompetitif Bank Negara Indonesia harus menggunakan strategi pemasaran yang modern yang berorientasi pada kepentingan dan kepuasan nasabah untuk memenangkan pangsa pasar guna tercapainya *market share* yang tinggi dalam jangka panjang. Menurut Kotler dan Keller Strategi pemasaran mengalami perkembangan untuk pelayanan jasa mengalami perkembangan untuk pelayanan jasa dengan penambahan 3P

¹ Nina Indah Febriana. "Analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung". *Jurnal AN-NISBAH*, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016. Hal. 148-152

sehingga dikenal dengan *marketing mix 7P* meliputi: *product, price, place, promotion, proses, people, physical evidence*.²

Salah satu faktor yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah adalah lokasi lembaga perbankan. Lokasi menurut Lupiyodi di mana perusahaan harus bermarkas. Dan menurut Kasmir lokasi itu merupakan tempat diperjualbelikannya sebuah produk dan pusat pengendalian.³ Jadi Lokasi sangat menentukan langkah bijak strategis dalam menjalankan lembaga perbankan sehingga bank yang memiliki letak strategis akan mempengaruhi jumlah dan tingkat kepuasan nasabah karena memudahkan akses nasabah dalam melaksanakan kegiatan ekonomi yang berkaitan dengan lembaga perbankan.

Selanjutnya faktor yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah adalah fasilitas. Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dinikmati konsumen dengan tujuan memberikan kepuasan yang lebih maksimal kepada konsumen.⁴ Menurut Lopyodi, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitar dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal meliputi fasilitas fisik

² Dani ajeng Larasati dan Tony Seno Aji. "Pengaruh Marketing Mix-7P Terhadap kepuasan Nasabah BRI Syariah Kantor cabang Malang". *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 02, No. 03.2019. Hal.1229

³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Perseda,2014) hal. 238

⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller,*Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009) hal.148-150

(gedung), perlengkapan dan peralatan, yang termasuk alat, benda, perlengkapan, uang dan tata ruang bahkan fasilitas produk yang dimiliki.⁵

Faktor lain yang diduga mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah yaitu sikap pelayanan *frontliner*. Sikap merupakan sebuah pernyataan menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai benda, orang, peristiwa. Sikap mencerminkan seseorang terhadap sesuatu.⁶ Dalam dunia perbankan sikap dapat dirasakan langsung oleh nasabah yaitu sikap *frontliner* seperti sikap *teller*, *costume service* dan satpam ketika nasabah datang ke kantor bank untuk mengakses pelayanan perbankan dengan menunjukkan sikap pelayanan yang prima dan berkualitas agar rasa kepuasan nasabah terhadap bank tetap terjaga.

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah menjadi tujuan utama dalam menjalankan bisnis di sektor perbankan. Nasabah diberikan berbagai penawaran produk perbankan yang lebih kompetitif, efektif dan efisien. Dalam roda kelola lembaga perbankan seluruh unsur *stakeholder* harusnya memberikan layanan prima. Setiap unsur harus saling mendukung demi terwujudnya pelayanan yang prima dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik optimal, terarah dan terukur untuk nasabah.⁷

Di samping kualitas pelayanan lembaga perbankan harus di kelola dengan tata kelola lembaga yang baik atau *Good Corporate Governance*

⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran Jasa*, (Jakarta: Andi Offset, 2014) Hal. 148

⁶ Robbins dan Coulter, *manajemen edisi ke delapan jilid 2*, (Jakarta: PT Indeks, 2007) Hal. 98

⁷ Guntur Effendi, *Transformasi manajemen Pemasaran dan Membangun Citra Bank*, (Jakarta: Cv Sagung Seto, 2010) hal. 67

(GCG). *Good Corporate Governance* (GCG) adalah prinsip-prinsip yang mendasari suatu proses dan mekanisme pengelolaan perusahaan berlandaskan peraturan berundang-undangan dan etika berusaha. Peran dan konsep *Good Corporate Governance* (GCG) sangat dibutuhkan oleh perbankan dalam mengelola lembaganya agar terpelihara dengan sehat dan memiliki reputasi baik di mata masyarakat. Penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) dapat menjadi pedoman kinerja lembaga perbankan dalam melakukan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh seluruh *stakeholder* pengelola lembaga perbankan untuk menciptakan dan meningkatkan pelayanan serta mencapai *excellent service* bagi pengguna jasa layanan perbankan yaitu nasabah.⁸

Berkembangnya lembaga perbankan terlebih dalam meningkatkan mutu pelayanan sangat menguntungkan di sektor pendidikan, banyak perguruan tinggi menggunakan jasa layanan perbankan untuk memudahkan transaksi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Hampir seluruh perguruan tinggi di Indonesia yang berjumlah 3,276 tidak lagi menggunakan sistem layanan pembayaran manual (setor tunai) akan tetapi bekerjasama dengan lembaga keuangan perbankan dalam menyediakan layanan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) bagi mahasiswanya.

Sejak tahun 2018, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung merupakan salah satu PTKIN (Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri) yang telah bekerjasama dengan lembaga keuangan bank

⁸ Abdullah, *Corporate Governance perbankan syariah di Indonesia*, (Yogyakarta;Ar-ruzz Media, 2010) hal. 87

yaitu Bank Negara Indonesia (BNI) dalam proses pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Namun, sistem pembayaran ini tidak serta-merta dapat di terima oleh mahasiswa. Terbukti, masih banyaknya mahasiswa yang mengeluh karena kurangnya kantor BNI di tiap daerah. Mahasiswa yang berada di pesisir dan pegunungan harus menempuh jarak yang cukup jauh untuk sampai ke lokasi. Hal ini, dinilai kurang efisien untuk melakukan regristrasi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Di sisi lain, fasilitas dalam layanan pada saat melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), mulai dari antrian yang panjang bahkan terbatasnya kursi duduk yang membuat banyak mahasiswa berdiri. Sebenarnya Bank Negara Indonesia (BNI) telah memberikan fasilitas *digital banking* melalui *M-Banking*, namun mahasiswa lebih memilih untuk antri membayar lewat *teller* dengan alasan keamanan data dan bukti transaksi mahasiswa. Ditambah lagi, maraknya modus pencurian uang di rekening melalui aplikasi *M- Banking* dalam dua tahun terakhir. Selain itu, Sikap pelayanan *frontliner* juga menuai kritik, dimana bertambahnya jumlah nasabah saat pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) tidak sebanding dengan jumlah petugas *frontliner* yang hanya terbatas. Akibatnya, memakan banyak waktu hanya untuk sekedar membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT).

Melihat fenomena di atas, peneliti ingin menganalisis kepuasan para mahasiswa dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) di IAIN Tulungagung yang bekerjasama dengan Bank Negara Indonesia (BNI)

sejak tahun 2018 hingga sekarang. Tingkat kepuasan mahasiswa akan dilihat dari tiga aspek antara lain lokasi, fasilitas, serta sikap layanan yang diberikan oleh Bank Negara Indonesia (BNI). tiga aspek variabel tersebut mendapatkan perhatian khusus dari mahasiswa berupa kritik dengan keadaan objek Bank Negara Indonesia yang telah dipaparkan di atas.

Dengan objek penelitian adalah mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017 yang saat ini duduk di semester enam yang telah melakukan pembayaran UKT selama enam kali, dua kali lewat BRI dan empat kali lewat Bank Negara Indonesia. Berdasarkan pengalaman berkali kali yang dilakukan mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017 dalam pembayaran UKT, maka layak untuk memberikan penilaian tingkat kepuasan dalam melaksanakan pembayaran ukt pada Bank Negara Indonesia yang akan di bahas dalam penelitian ini.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Jangkauan Akses Lokasi, Fasilitas, dan Layanan Sikap *Frontliner* Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa dalam Pembayaran UKT Melalui Bank Negara Indonesia . (Studi Mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017)”**

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya keterjangkauan kantor Bank Negara Indonesia oleh mahasiswa yang berada di perdesaan dan pegunungan.
2. Minimnya fasilitas yang mengakibatkan antrian yang sangat panjang.

3. Menuai kritik terhadap petugas *Frontliner* di mana seiring bertambahnya jumlah nasabah tidak di iringi jumlah petugas *Frontliner*.
4. Kurangnya tingkat kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

C. Rumusan Masalah

1. Apakah jangkauan akses lokasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia ?
3. Apakah sikap pekayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia ?
4. Apakah jangkauan akses lokasi, fasilitas, serta sikap *frontliner* secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh jangkauan akses lokasi terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

2. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh sikap *frontliner* terhadap kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.
4. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh jangkauan akses lokasi, fasilitas serta sikap *frontliner* secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan mahasiswa IAIN Tulungagung dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Di harapkan dapat menambah manfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan Ekonomi dan lebih khusus lagi terkait dengan Perbankan.

2. Kegunaan Praktis.

- a. Untuk Bank Negara Indonesia yang bermitra dengan IAIN Tulungagung, berguna sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan didalam pengambilan keputusan untuk menerapkan pelayanan nasabah untuk mmemberikan kepuasan dengan pelayanan yang prima.
- b. Akademik, harapan peneliti, berguna untuk pertimbangan atau referensi literasi dalam karya-karya ilmiah bagi seluruh civitas

akademik di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung dan/atau pihak lain yang membutuhkan

- c. Peneliti selanjutnya, berguna sebagai bahan kajian atau referensi apabila akan melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang sama ataupun dengan menggunakan variable yang berbeda.

F. Ruang lingkup dan Pembatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk menghindari tidak terkendalinya bahasan masalah yang berlebihan pada studi ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel jangkauan akses lokasi, Fasilitas serta sikap *frontliner*
- b. Penelitian ini berfokus pada analisis tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran UKT melalui Bank Negara Indonesia.
- c. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah mahasiswa IAIN Tulungagung angkatan 2017.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman, memudahkan menelaah, dan memahami pokok-pokok permasalahan dalam uraian selanjutnya, maka terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian yang ada dalam skripsi di atas. Adapun istilah-istilah yang dikemukakan dalam judul adalah sebagai berikut:

1. Secara konseptual

- a. Lokasi

Menurut Lupiyoadi lokasi tempat dimana perusahaan-perusahaan harus bermarkas melakukan operasi.⁹

b. Fasilitas

Menurut Kotler fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal di gunakan untuk melayani jasa perbankan kepada nasabah.¹⁰

c. Sikap *frontliner*¹¹

Sikap merupakan sebuah sikap pernyataan menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai benda, orang, dan peristiwa. Sikap mencerminkan sikap seseorang terhadap sesuatu baik atau buruk. Dalam dunia perbankan sikap dapat dirasakan langsung oleh nasabah yaitu sikap *frontliner* seperti sikap teller, *costumer service* dan satpam ketika nasabah datang ke kantor bank untuk mengakses pelayanan perbankan. Secara Operasional.

d. Kepuasan

Menurut kotler¹², kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan manusia setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia dapatkan di bandingkan dengan harapannya. Dari definisi tersebut

⁹ Kasmir..., hal. 238

¹⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller..., hal. 45

¹¹ Robbins dan Coulter..., Hal. 98

¹² Nina Indah Febriana. "Analisis kualitas pelayanan Bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung". *Jurnal AN-NISBAH*, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016. Hal. 148-152

dapat di tarik benang merah bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil penelitian dari konsumen tersebut.

2. Definisi Operasional

Istilah-istilah yang berhubungan dalam penelitian ini perlu untuk di tegaskan agar terhindar dari perbedaan penafsiran dan dapat mewujudkan kesamaan pemikiran dan kesatuan pandangan dalam mengkaji.

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Yang dimaksud pengaruh jangkauan akses lokasi, Fasilitas, dan pelayanan sikap *frontliner* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran ukt melalui Bank Negara Indonesia adalah seberapa besar pengaruh jangkauan akses lokasi, Fasilitas, dan pelayanan sikap *frontliner* terhadap tingkat kepuasan mahasiswa dalam pembayaran ukt melalui Bank Negara Indonesia.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini disajikan dalam 3 bagian, yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Maka susunan dalam kepenulisan yang digunakan dalam skripsi ini sebagai berikut¹³:

Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul luar, sampul dalam, halaman persetujuan, halaman pengesahan, surat pernyataan keaslian tulisan, motto, halaman

¹³ Tim Penyusun Buku Pedoman Penyusunan Skripsi program Sarjana Strata Satu (s-1), Pedoman penyusunan Skripsi: IAIN Tulungagung, 2018), hal. 11

persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

Bagian Isi

Pada bagian ini terdapat 6 (enam) bab dan setiap bab terdapat sub bab sebagai penjelasan dari bab tersebut, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini memaparkan secara singkat mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, ruang lingkup, dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah baik definisi konseptual maupun definisi operasional serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan secara singkat mengenai teori yang membahas variabel/sub variabel, kajian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan beberapa sub babnya diantaranya jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumberdata, variabel dan teknik pengumpulan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini merupakan inti dari pembahasan yang memaparkan hasil penelitian yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan pembahasan data penelitian dan hasil analisis data.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi kesimpulan dan saran

Bagian Akhir

Terdiri dari daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

