

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada saat ini di Indonesia sudah banyak lembaga keuangan yang didirikan yang dapat berguna untuk kegiatan perekonomian di Indonesia. Kegiatan Perekonomian yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh manusia agar dapat memenuhi kelangsungan hidupnya. Oleh karena itu sangat diperlukan adanya lembaga keuangan agar semua kegiatan perekonomian dapat berjalan dengan lancar dan tanpa adanya kendala. Menurut (Kasmir:2002) Lembaga Keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana kegiatannya apakah hanya menghimpun dana atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya menghimpun dan menyalurkan dana. Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang No.14/1967 yang kemudian diganti dengan Undang-Undang No. 7/1992 tentang perbankan di Indonesia, yang berisi bahwa lembaga keuangan merupakan badan atau lembaga yang kegiatannya menarik dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Berdasarkan keputusan dari SK Menteri Keuangan RI No. 792 Tahun 1990, dinyatakan bahwa lembaga keuangan adalah semua badan usaha yang kegiatannya dibidang keuangan melakukan penghimpunan dana, penyaluran dana kepada masyarakat terutama dalam membiayai investasi pembangunan. Maka dapat disimpulkan Lembaga Keuangan yaitu suatu badan usaha atau institusi yang memiliki kekayaan utama dalam bentuk asset-aset baik finansial maupun non-finansial yang aktivitasnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat terutama dalam membiayai investasi

pembangunan.

Masyarakat mengenal bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpan giro, tabungan dan deposito. Selain itu bank juga dikenal masyarakat luas sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi yang membutuhkannya. Kemudian bank juga dikenal masyarakat sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran maupun setoran. Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup banyak rakyat. Salah satu bank yang dikelola pemerintah adalah Bank Rakyat Indonesia. Bank Rakyat Indonesia menyediakan berbagai macam pelayanan seperti bank BUMN yang lainnya, dan tentunya Bank Rakyat Indonesia juga memiliki berbagai produk. Yang dimana produk Bank Rakyat Indonesia memiliki manfaat untuk keperluan tertentu, yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Sebagai bank BUMN tentunya Bank Rakyat Indonesia menyediakan berbagai pelayanan utama yaitu simpanan, pinjaman, maupun jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu Bank Rakyat Indonesia juga menyediakan beberapa fasilitas yang bertujuan untuk menunjang produk yang dimiliki. Beberapa fasilitas yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia yaitu Brizzi, SMS Banking, Internet Banking, Brimo dan beberapa mesin seperti EDC dan ATM. Pada awalnya penyediaan ATM (*Automatic Teller Machine*) bertujuan untuk memudahkan

layanan nasabah, seperti pengambilan uang dari tabungan nasabah, namun seiring berkembangnya teknologi dan kebutuhan akan peningkatan layanan kepada para nasabah, penggunaan ATM berkembang tidak hanya untuk pengambilan uang saja. Saat ini nasabah dapat melakukan transfer (pemindahbukuan) uang, pembayaran, pengecekan saldo, dan transaksi keuangan lain sebagainya cukup dengan menggunakan ATM.

Seiring berkembangnya zaman dari teknologi yang diciptakan manusia untuk memenuhi kebutuhannya, Bank pun juga menyediakan fasilitas CDM atau yang dikenal masyarakat dengan mesin ATM Setor Tunai. Mesin setor tunai ini ditujukan agar para nasabah yang ingin menabung untuk limit sepuluh juta ribu rupiah per hari bisa langsung menabung dengan menggunakan layanan mesinsetor tunai tanpa harus mengantri dengan waktu yang cukup lama di teller. Layanan ini dapat digunakan setiap hari /24 jam. Fasilitas ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa pengguna tabungan Bank Rakyat Indonesia, yang dimana mahasiswa ingin praktis dalam menghabiskan waktu untuk menabung tanpa perlu mengantri terlalu lama, seperti yang kita tau bahwa setiap orang tidak menyukai ketika dihadapkan dengan antrian yang panjang. Berdasarkan hasil survey yang penulis lakukan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia, 85% mahasiswa menyatakan tidak nyaman dengan antrian yang panjang sehingga mereka memilih untuk menggunakan ATM setor tunai.

Dalam melakukan proses penyetoran, nasabah pada umumnya akan langsung menuju kantor cabang bank terdekat dan mengantri melalui teller. Menurut Sambiagga, (2006:1) ATM (Automated Teller Machine) merupakan sebuah perangkat komputerisasi yang digunakan oleh lembaga keuangan (bank)

dalam upaya menyediakan layanan transaksi keuangan (bank) dalam menyediakan layanan transaksi keuangan (pengambilan uang) ditempat umum tanpa membutuhkan adanya pegawai bank (teller). Dalam hal ini teller akan menjadi sorotan dalam proses layanan ini, sedangkan proses penyetoran melalui teller juga memiliki batas kecepatan yang membuat nasabah harus menunggu waktu yang lama dalam menyetor. Oleh karena itu layanan ATM setor tunai sangatlah dibutuhkan oleh Bank Rakyat Indonesia, untuk memberikan layanan yang nyaman bagi nasabahnya. Dengan jumlah mesin yang berjumlah 118 unit di wilayah Surabaya, hal itu membuat penulis tertarik untuk mengetahui kepuasan nasabah terutama Mahasiswa Universitas Airlangga pengguna produk tabungan Bank Mandiri terkait layanan mesin ATM setor tunai tersebut. Penulis ingin mengetahui secara langsung mengenai fenomena-fenomena yang sering terjadi pada mesin ATM setor tunai Bank BRI. Penulis menggunakan sumber data primer yang ditujukan kepada Mahasiswa Universitas Airlangga.

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang berada diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan Mahasiswa Universitas Airlangga terhadap layanan ATM setor tunai Bank Rakyat Indonesia yang ada di daerah Surabaya?

### **1.2 Tujuan**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan mahasiswa

Universitas Airlangga terhadap layanan ATM setor tunai Bank Rakyat Indonesia yang berada di daerah Surabaya.