

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Situasi perekonomian di Indonesia saat ini belum menunjukkan perubahan yang signifikan ke arah yang lebih baik, ini dapat dilihat dari hasil kajian *Institute for Development of Economic and Finance* (INDEF) menunjukkan bahwa kenaikan harga BBM, tarif telepon, dan TDL akan mengakibatkan inflasi sebesar 0,3 persen, jumlah orang miskin naik 1,4 persen, serta angka pengangguran terbuka dan terselubung naik masing-masing 0,3 dan 2,3 persen, inflasi tahun 2003 mungkin akan menembus ambang psikologis *double digit*, pertumbuhan mungkin akan turun menjadi 3,1 persen, jumlah orang miskin menjadi 16,4 persen, serta tingkat pengangguran terbuka dan terselubung menjadi 33,7 persen. Hal ini akan berakibat kebanyakan pendapatan masyarakat hanya untuk konsumsi dan kelebihannya hanya sedikit untuk tabungan. Keadaan ini berdampak turunnya jumlah dana pihak ke tiga terutama dari masyarakat yang berada pada industri perbankan.

Situasi perekonomian yang kurang baik untuk berinvestasi menyebabkan sulitnya penyaluran kredit, karena itu banyak bank yang lebih memilih membeli Sertifikat Bank Indonesia (SBI) daripada menyalurkan kredit karena dianggap lebih aman, sehingga banyak industri perbankan yang mengalami disfungsi intermediasi karena hal tersebut. Dan hal di atas mengakibatkan perang antar

bank untuk memperebutkan dana pihak ke tiga yang berasal dari masyarakat untuk membeli SBI dan mendapat bunga dari SBI yang dibelinya, ini merupakan strategi yang generik yang dilakukan setiap bank terutama pada saat suku bunga SBI naik dan kredit sulit dikucurkan, apalagi suku bunga SBI cenderung berfluktuasi.

Banyak bank yang menawarkan berbagai hal untuk memikat dan mempertahankan nasabahnya, ada yang menawarkan hadiah-hadiah yang menarik dan ada juga yang menawarkan pelayanan terbaik bagi para nasabahnya. Namun saat ini banyak bank yang berusaha menawarkan pelayanan kepada nasabahnya daripada memberi janji-janji hadiah yang dirasa sudah kurang menarik lagi bagi masyarakat.

Pelayanan merupakan ujung tombak setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, termasuk dalam industri perbankan. Menurut A.M. Lilik Agung (1997), pelayanan atau servis adalah salah satu produk ekonomi yang output utamanya bukan benda, yang diutamakan di sini adalah nilai tambah yang disajikan langsung kepada konsumen.

Dalam industri perbankan, baik pihak bank maupun nasabah sama-sama menganggap bahwa pelayanan merupakan sesuatu yang sangat penting atau segala-galanya bagi ke dua belah pihak. Bagi pihak bank pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk memikat para nasabah, sedangkan bagi nasabah pelayanan bank yang baik dapat menjadi daya tarik karena kepuasan yang dirasakan nasabah tersebut ketika menjadi nasabah pada suatu bank.

Kualitas pelayanan dalam industri perbankan sangat penting untuk dibahas, hal ini dikarenakan konsumen atau nasabah di Indonesia sudah mulai sadar akan kebutuhan pelayanan yang baik, apabila nasabah merasa puas terhadap kualitas pelayanan pada suatu bank maka diharapkan nasabah tersebut akan loyal untuk tetap bersama bank tersebut, jika tidak puas maka kemungkinan akan meninggalkan bank tersebut dan beralih ke bank lain yang memberi pelayanan yang lebih baik.

Menurut Syahriel Mochtar (InfoBank; 2002), pembahasan tentang kualitas pelayanan industri perbankan dapat digunakan untuk memicu peningkatan mutu pelayanan oleh sebuah bank, hal yang lebih penting lagi adalah mendorong terciptanya iklim bisnis yang transparan dan *good corporate governance* di perbankan. Permasalahan yang kemudian terjadi adalah korelasi antara pelayanan yang baik dan kinerja yang dihasilkan dari suatu bank melalui pelayanan tersebut, lalu apa yang diharapkan dari kualitas pelayanan yang baik pada suatu bank untuk meningkatkan pendapatan dari suatu bank.

Seperti yang kita ketahui bahwa bank memiliki tiga fungsi saat ini, yaitu *lending, funding, dan services*. Pengelolaan yang utama adalah bagaimana mengelola kegiatan *funding* atau kegiatan menghimpun dana. Menghimpun dana maksudnya, bagaimana upaya bank untuk menarik dana dari masyarakat agar mau disimpan di bank yang bersangkutan. Melalui penghimpunan dana ini bank akan memperoleh uang yang siap dijual kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana. Upaya memperoleh dana melalui penghimpunan dana ini

dapat dilakukan dengan menawarkan produk simpanan atau rekening, seperti rekening giro, tabungan, rekening deposito.

Kegiatan selanjutnya pengelolaan kelompok kedua adalah kegiatan *lending* yang merupakan kegiatan penyaluran dana melalui pemberian kredit atau pinjaman. Penyaluran dana ini dapat dilakukan apabila dana yang akan disalurkan sudah terhimpun dalam kegiatan *funding*, namun apabila dana yang dihimpun tidak cukup untuk disalurkan maka pihak bank terus berusaha menghimpun dana kembali melalui berbagai penawaran kepada masyarakat agar tertarik untuk menyimpan uangnya di bank.

Kelompok ketiga adalah kegiatan *service* atau memberikan jasa – jasa bank lainnya. *Services* merupakan jasa penunjang produk bank, yaitu antara kelompok *funding* dan *lending*. Tujuan kegiatan *service* adalah memperlancar jasa perbankan yang sudah ada. Keuntungan dari jasa bank ini diperoleh dari biaya administrasi, provisi dan komisi, sewa, perdagangan valuta asing, dan lain – lain. Keuntungan dari kegiatan ini di dunia perbankan lebih dikenal dengan *fee based*.

Aktivitas jasa yang dilakukan perbankan untuk mendapatkan *fee based* banyak dipengaruhi oleh jumlah nasabah dan loyalitas dari nasabah. Melihat latar belakang masalah diatas, terlihat begitu pentingnya arti nasabah bagi perolehan *fee based*, maka judul penelitian yang dapat diangkat pada penelitian kali ini dengan melihat permasalahan di atas adalah "ANALISIS PERBEDAAN PEROLEHAN *FEE BASED INCOME* ANTARA KELOMPOK BANK DENGAN KUALITAS PELAYANAN BAIK DAN KELOMPOK BANK DENGAN KUALITAS PELAYANAN BIASA DALAM INDUSTRI PERBANKAN DI INDONESIA".

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah membandingkan pelayanan perbankan di Indonesia dan pengaruhnya terhadap pendapatan *fee based* berdasar baik dan kurang baiknya pelayanan bank, untuk periode 2000 sampai 2002. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan, sebagai berikut :

Apakah terdapat perbedaan dari perolehan pendapatan *fee based* bank berdasar baik dan kurang baiknya kualitas pelayanan bank ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai permasalahan diatas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan perolehan *fee based* pada bank, berkaitan dengan baik atau kurang baiknya kualitas pelayanan bank tersebut. Jika hasil penelitian menunjukkan bahwa memang ada korelasi antara kualitas pelayanan dan perolehan *fee based income* suatu bank, maka dapat digunakan oleh perusahaan jasa khususnya perbankan sebagai referensi untuk dapat menarik masyarakat pengguna jasa perusahaan atau perbankan untuk menjadi pelanggan dari perusahaan jasa atau perbankan yang menawarkan kualitas pelayanan yang baik.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang akan diperoleh dengan adanya penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis adalah untuk menambah pengetahuan tentang manfaat dari kualitas pelayanan suatu perusahaan (bank) dan menerapkan teori-teori yang

didapat selama masa kuliah serta sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana.

2. Bagi dunia usaha perbankan, dapat dijadikan referensi untuk mengetahui bahwa pelayanan merupakan suatu hal yang harus dipertimbangkan agar dapat menarik nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan dan merupakan alternatif pendapatan untuk mendukung pendapatan bunga bank.
3. Bagi konsumen industri perbankan, dapat dijadikan referensi untuk memilih bank dengan kualitas pelayanan yang baik.

1.5. Sistematika Pembahasan

Sebelum penyusunan penelitian, penulis akan menyajikan sistematika pembahasan masalah mulai dari latar belakang hingga kesimpulan.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini terdiri dari pengertian bank dan *fee based income*, jenis dan macam-macam produk pelayanan perbankan, *fee based income* dalam laporan keuangan bank, pengertian servis atau pelayanan perbankan, penelitian sebelumnya, pernyataan hipotesis dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini terdiri dari populasi dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan pengukuran variabel penelitian.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari pembahasan tentang metode analisis data, analisis normalitas data, analisis suatu populasi, analisis statistik deskriptif, hipotesis penelitian, pengujian hipotesis penelitian, analisis untuk mengetahui perbedaan peolehan *fee based income* berdasarkan kualitas pelayanan dan hasil analisis penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan penelitian, keterbatasan dan saran penelitian serta implikasi penelitian.

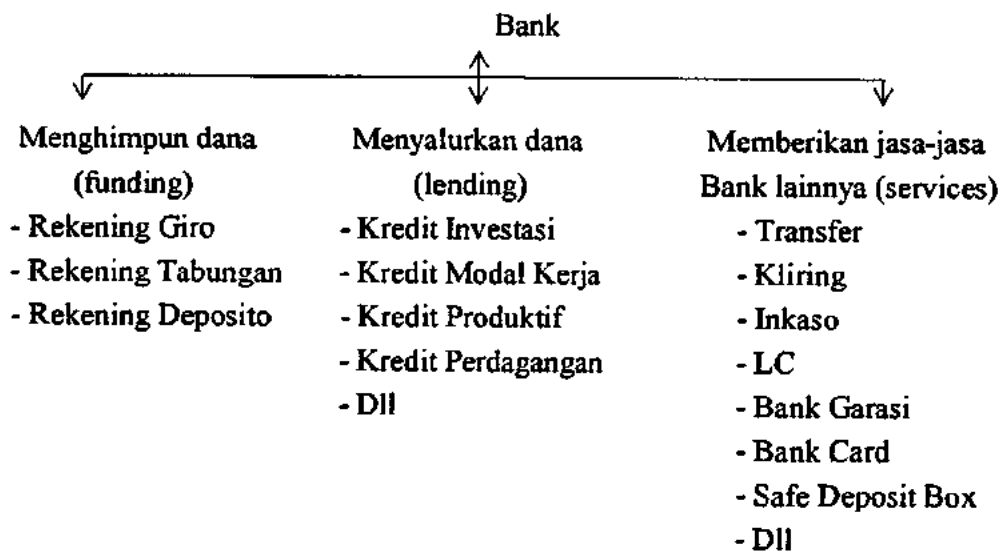
BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Bank dan *Fee Based Income*

Lembaga perbankan adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Bank menjadi lembaga perantara (*intermediary*) antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat kekurangan dana.

Kegiatan menampung masyarakat yang kelebihan dana disebut kegiatan menghimpun dana (*funding*), sedangkan kegiatan memberikan dana kepada masyarakat disebut menyalurkan dana (*lending*). Kegiatan lainnya disamping itu adalah memberikan jasa – jasa bank lainnya yang merupakan kegiatan pendukung menghimpun dan menyalurkan dana. Berikut ini dapat dilihat kegiatan lembaga perbankan dari sebagian produk yang dihasilkan.



Ketiga kelompok kegiatan ini harus dikelola secara bersamaan, karena masing – masing kelompok satu sama lainnya saling berkaitan. Apabila salah satu kelompok tidak dikelola secara profesional maka mengakibatkan kerugian bagi bank itu sendiri, terutama kelompok *funding* dan *lending* (Kasmir, 2000).

Pengelolaan yang utama adalah bagaimana mengelola kegiatan *funding* atau kegiatan menghimpun dana. Menghimpun dana maksudnya, bagaimana upaya bank untuk menarik dana dari masyarakat agar mau disimpan di bank yang bersangkutan. Melalui penghimpunan dana ini bank akan memperoleh uang yang siap dijual kembali kemasyarakat yang membutuhkan dana. Upaya memperoleh dana melalui penghimpunan dana ini dapat dilakukan dengan menawarkan produk simpanan atau rekening, seperti rekening giro, tabungan, rekening deposito.

Selanjutnya pengelolaan kelompok kedua adalah kegiatan *lending* yang merupakan kegiatan penyaluran dana melalui pemberian kredit atau pinjaman. Penyaluran dana ini dapat dilakukan apabila dana yang akan disalurkan sudah terhimpun dalam kegiatan *funding*, namun apabila dana yang dihimpun tidak cukup untuk disalurkan maka pihak bank terus berusaha menghimpun dana kembali melalui berbagai penawaran kepada masyarakat agar tertarik untuk menyimpan uangnya di bank.

Agar masyarakat tertarik untuk menyimpan uang di bank faktor penting yang perlu diperhatikan adalah penentuan harga yaitu bunga (bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional) dan pendapatan bagi hasil untuk bank berdasarkan prinsip syariah. Besarnya bunga yang ditawarkan untuk simpanan akan sangat berpengaruh terhadap bunga pinjaman. Hal ini juga akan mempengaruhi keuntungan bank, karena

keuntungan bank yang utama diperoleh dari selisih bunga simpanan dengan bunga pinjaman. Keuntungan dari selisih bunga simpanan dan pinjaman ini kita kenal dengan istilah *spread based*. Apabila bunga simpanan lebih tinggi dari bunga pinjaman seperti dialami perbankan di Indonesia tahun 1998 dan 1999 maka bank tersebut dalam kondisi merugi, kondisi seperti ini kita kenal dengan istilah *negative spread*.

Kelompok ketiga adalah kegiatan service atau memberikan jasa – jasa bank lainnya. *Services* merupakan jasa penunjang produk bank, yaitu antara kelompok *funding* dan *lending*. Tujuan kegiatan *service* adalah memperlancar jasa perbankan yang sudah ada. Keuntungan dari jasa bank ini diperoleh dari biaya administrasi, provisi dan komisi, sewa, perdagangan valuta asing, dan lain – lain. Keuntungan dari kegiatan ini di dunia perbankan lebih dikenal dengan *fee based*.

Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup berhenti disatu bank saja. Demikian pula sebaliknya, jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan (Kasmir, 2000,107).

Tujuan dari pemberian jasa – jasa ini selain untuk mengembangkan pangsa pasar bank juga meningkatkan pendapatan bank dalam bentuk komisi atau lebih dikenal dengan *fee based income*. Sektor jasa dalam negeri ini harus dapat lebih ditingkatkan sebagai dasar untuk mengurangi ketergantungan pendapatan bank dari sektor perkreditan. Pemberian jasa bank, bank akan melakukan hubungan rekening koran baik dengan cabang maupun dengan pihak bank lain. Dengan

demikian akan tercipta adanya hubungan antar kantor kepada cabang – cabang atau dengan kantor pusat (Lapoliwa dan Shearon, 2000;195).

Semakin mahalanya dana dan semakin tingginya resiko kredit macet, maka bank – bank mulai mengandalkan jasa – jasa bank yaitu, untuk mendapatkan dan memperbesar *fee based income* yang akan diperoleh dari jasa yang diberikan. Selain bisa menghasilkan pendapatan atau laba, *fee based income* juga tidak berkaitan dengan persyaratan modal suatu bank, yaitu *Capital Adequacy Ratio (CAR)*, likuiditas serta *Non Performing Loan (NPL)* dan resiko fluktuasi bunga.

Kelengkapan jasa bank yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan bank tersebut, baik dari segi modal, perlengkapan fasilitas dengan dukungan teknologi dan jaringan (*network*) sampai kepada karyawan atau kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mengoperasikannya. Semakin lengkap tentunya semakin banyak modal yang dibutuhkan untuk melengkapi peralatan dan personelnnya. Perusahaan juga dianjurkan memiliki nasabah korporat dan institusi, mampu bermain di variabel kualitatif seperti citra dan kualitas layanan daripada variabel kuantitatif (suku bunga), punya *sistem company* atau *aliansi* di luar perbankan (asuransi, reksadana, dan dana pensiun), serta punya basis nasabah besar atau kalau kecil, tapi tersegmentasi dari kelompok menengah atas.

2.2. Jenis dan Macam-Macam Produk Pelayanan Perbankan

Selain dana dari masyarakat dan perkreditan yang menjadi kegiatan utama suatu bank, bank juga memberikan jasa kepada masyarakat. Tujuan dari pemberian jasa-jasa ini selain untuk mengembangkan pangsa pasar bank juga untuk

meningkatkan pendapatan bank dalam bentuk komisi atau lebih dikenal dengan *fee based income*.

Menurut N. Lapoliwa dan Daniel S. Kuswandi (1993) macam-macam produk jasa perbankan dalam bentuk : Transfer Dalam Negri, Inkaso Dalam Negri, *Safe Deposit Box*, *Credit Card*, Dana Rekening Titipan (*Payment Point*), dan Dana Setoran Naik Haji.

a. Transfer Dalam Negri adalah salah satu jasa dalam dunia perbankan yang banyak dipergunakan oleh masyarakat adalah pengiriman uang (transfer) baik yang dilakukan dengan kawat maupun tertulis. Transfer adalah suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer (*Beneficari*).

Keuntungan bagi bank yang melaksanakan transfer adalah sebagai sarana untuk menciptakan pendapatan dalam bentuk komisi, peningkatan pelayanan kepada para nasabah, peningkatan pangsa pasar bank, dan segi promosi lainnya.

b. Inkaso Dalam Negri adalah jasa bank yang dipergunakan masyarakat untuk jasa penagihan atas warkat dari bank lain yang telah diterbitkan oleh nasabahnya yang berada pada lokasi yang berbeda. Jasa ini dikenal dalam dunia perbankan sebagai inkaso.

Inkaso merupakan kegiatan jasa bank untuk melakukan amanat dari pihak ke tiga berupa penagihan sejumlah uang kepada seseorang atau badan tertentu di kota lain yang telah ditunjuk oleh si pemberi amanat.

- c. *Letter of Credit (L/C) Dalam Negri (LCDN)* adalah L/C yang diterbitkan dalam valuta rupiah yang dimaksudkan untuk menjamin kelancaran perdagangan dalam negeri. bank yang menerbitkan L/C akan memberikan jaminan pembayaran kepada cabang atau bank lain untuk membayar sejumlah uang tertentu yang telah ditentukan dalam L/C. Bank penerbit merupakan bank nasabah pembeli barang, sedangkan bank pembayar merupakan bank penjual barang.

Keuntungan menerbitkan LCDN, bagi bank penerbit LCDN dapat memperluas jaringan pelayanan kepada masyarakat, sebagai perantara perdagangan dan sekaligus mendapatkan tambahan pendapatan berupa komisi dan sumber dana berupa setoran jaminan.

- d. *Safe Deposit Box (SDB)* merupakan salah satu jasa yang dewasa ini terus dipromosikan, yaitu dalam bentuk penyediaan tempat menyimpan benda atau surat berharga milik nasabah. Tempat tersebut berupa kotak-kotak ruang yang disewakan dengan tarif tertentu menurut volumenya.

Safe Deposit Box (SDB) adalah jasa bank yang disediakan kepada para nasabah dalam bentuk penyewaan ruang penyimpanan untuk barang-barang atau surat berharga, dimana bank menjamin kerahasiaannya. Pengambilan dan penyimpanan barang yang ada dalam SDB hanya dapat dilakukan bila pihak penyewa dan bank hadir.

Manfaat bagi bank adalah sebagai sarana untuk meningkatkan sumber dana dan sekaligus untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan sebagai alat promosi.

- e. *Credit Card* adalah alat pembayaran pengganti uang tunai atau cek, *credit card* atau kartu kredit merupakan instrumen untuk berbelanja di toko-toko, restoran, hotel, tempat hiburan dan tempat lain yang menyediakan fasilitas pembayaran dengan kartu kredit. Kartu kredit hanya boleh dikeluarkan oleh bank yang tergolong sehat atau cukup sehat setelah mendapat persetujuan Bank Indonesia
- f. Dana Pembayaran rekening Titipan (*Payment Point*) adalah pembayaran dari masyarakat yang ditujukan untuk keuntungan pihak tertentu, biasanya giro milik suatu perusahaan, yang pembayarannya dilakukan melalui bank.

Manfaat bagi bank yang menyediakan fasilitas rekening titipan antara lain adalah sebagai sumber dana dan sekaligus sebagai alat promosi bagi bank yang bersangkutan.

- g. Dana Setoran Naik Haji adalah dana dari nasabah yang ditujukan untuk kepentingan khusus naik haji yang diterima oleh bank untuk kemudian diteruskan kepada si pihak yang berhak.

Keuntungan bagi bank selain mendapatkan sumber dana murah juga membuka kesempatan untuk menciptakan keuntungan melalui pendayagunaan dana tersebut, dari segi promosi bank bersangkutan.

Sementara menurut Marihot H. Tambunan (2003) sumber pendapatan *fee based* bisa diperoleh dari:

1. Kartu Kredit yang digunakan sebagai pengganti uang tunai atau cek untuk berbelanja di toko-toko, restoran, hotel, tempat hiburan dan lain-lain dan biasanya dikenakan biaya.

2. *Fee* dan komisi dari pemberian kredit yang bukan dari pendapatan bunga tetapi pendapatan lain yang berkaitan dengan pemberian kredit.
3. Transaksi Valuta Asing dan derevatif seperti *forward, swap, dan option*.
4. *Advisory service* atau intermediasi, yaitu dalam bentuk pelatihan dan jasa konsultasi.
5. *Brokerage* untuk saham, asuransi dan reksadana.
6. *Deposit related service* yaitu *fee* dari nasabah yang frekuensi penarikannya tinggi.
7. *Fiduciary, trust service dan private banking*, biasanya hanya untuk kalangan kecil tapi sangat *lucrative*. Sementara *private banking* dan *trust service* adalah pelayanan yang diberikan oleh perbankan dan biasanya tidak sekedar dalam bentuk jasa tradisional, tapi penitipan aset berharga (*financial dan non financial*), bahkan layanan dalam bidang pendidikan serta pelayanan nasabah dan keluarga.
8. Biaya administrasi pada ATM.
9. Biaya penggantian buku tabungan dan aktivitas *money game* atau pemindah bukuan dana dalam satu jaringan bank.
10. *Cash managemant*, merupakan jasa yang sangat diperlukan perusahaan yang memiliki jaringan luas, pemasok dan pelanggan yang tersebar, tidak hanya domestik, tapi juga luar negeri.
11. *Payroll service dan trade service* atau transaksi ekspor impor.

Kasmir (2000) menyebutkan jenis jasa – jasa bank lainnya adalah sebagai berikut:

1. Menerima setoran – setoran, seperti pembayaran pajak, pembayaran telepon, pembayaran air, pembayaran listrik, pembayaran uang kuliah.
2. Melayani pembayaran – pembayaran seperti, gaji (pensiun atau honorarium), pembayaran deviden, pembayaran kupon, pembayaran bonus.
3. Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi, penjamin emisi (*underwriter*), penjamin (*guarantor*), wali amanat (*trustee*), perantara perdagangan efek atau pialang (*broker*), pedagang efek (*dealer*), perusahaan pengelola dana (*investment company*).
4. Transfer, kliring, inkaso, *safe deposit box*, *bank card*, *bank note (valas)*, *guarantee bank*, referensi bank, *bank draft*, *letter of credite*, *traveller cheque*, jual beli surat berharga, dan jasa lain – lain.

Sementara Koch dan macdonald (1999) mengelompokkan sumber – sumber dari non interest income adalah, ATM, *telephon banking*, *home banking*, *investment banking* (berasal dari menjadi *underwriter*, *dealer*, memberi nasihat pada perusahaan tentang merger dan akuisisi), *trading* (berasal dari operasi jual beli surat berharga dan produk derivatif), *consumer finance*, *leasing*, *factoring*, produk asuransi, penjualan reksadana, manajemen investasi, dan lain – lain.

Steve Cocheo (1998) juga menyebutkan berbagai produk *non interest income* yang ditawarkan, baik yang terealisasi maupun yang direncanakan, yaitu *residential mortgage*, *debit card*, *ach origination*, *credite card*, *annuites*, *mutual fund*, *life insurance*, *stock brokerage*, *cash management*, *financial planning*, *personal trust*, *property and casuality insurance*, *equipment leasing*, *autoleasing*.

Mudrajad Kuncora dan Suhardjono (2002), menyebutkan jasa bank adalah semua kegiatan bank, baik yang langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan fungsi bank sebagai lembaga yang memperlancar pembayaran transaksi perdagangan. Fungsi bank sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta fungsi bank yang memberikan jaminan kepada nasabah – nasabahnya, baik yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan keuntungan kepada bank dalam bentuk keuntungan finansial maupun non finansial. Kemudian jasa – jasa bank dapat di kelompokkan, sebagai berikut:

1. Jasa bank yang langsung berkaitan dengan fungsi bank, misalnya jasa kliring, jasa transfer uang, jasa inkaso dan lain sebagainya.
2. Jasa bank yang tidak langsung berkaitan dengan fungsi bank, misalnya jasa asistensi atau pelatihan kepada nasabah dan lain – lain.
3. Jasa bank yang memberikan keuntungan langsung kepada bank, misalnya penggunaan biaya jasa transfer, penggunaan biaya jasa kliring atau LLG dan sebagainya.
4. Jasa bank yang tidak memberikan keuntungan langsung kepada bank, misalnya penerimaan setoran SPP, denda tilang dan lain sebagainya.
5. Jasa bank yang memberikan keuntungan finansial, misalnya provisi ekspor, bank garansi, wali amanat dan lain – lain.
6. Jasa bank yang memberikan keuntungan non finansial, misalnya transfer gratis untuk nasabah tertentu dan untuk periode tertentu, antara lain pada saat ulang tahun bank dan sebagainya.

Muljono (1996) membagi jasa bank atau sumber pendapatan *fee based* menurut sifatnya, diuraikan sebagai berikut:

1. Jasa tanpa memerlukan dukungan dana bank, bank memberikan jasa kepada nasabahnya secara murni. Bank dimana tidak perlu menyediakan sama sekali sejumlah dana untuk kegiatan transaksi tersebut, atau kemungkinan bank harus menyediakan sejumlah dana di kemudian hari. Jasa – jasa yang tergolong dalam jenis ini antara lain, *management sevices, save deposit box*, agen perusahaan asuransi, penerbit referensi bank (*letter of introduction* maupun *letter of comfort*), kegiatan pergudangan.
2. Jasa – jasa bank yang sekaligus pencipta dana bagi bank, jasa seperti ini paling disenangi oleh pihak bank, karena bank memperoleh manfaat ganda. Di satu pihak memperoleh dana masuk ke bank secara gratis dan disisi lain akan memperoleh komisi atau *fee based income*. Jenis jasa ini, antar lain: *outgoing money transfer, incoming transfer, bank draft, inkaso, trveler cheque* baik dalam rupiah maupun valas, *payment point* pajak, rekening (telepon, listrik, PAM dan lain – lain), pembukaan L/C import, penerbitan bank garansi, *executor* dan *trustee business, investment mangement*, jasa – jasa bank lainnya (*payroll sevice*, penerimaan pembayaran ongkos naik haji, rekening persepsi pajak dari berbagai pajak yang dipungut bank).
3. Jasa – jasa bank yang memerlukan dana, dalam memberikan jasanya kepada nasabahnya bank memerlukan dana untuk pembayaran nasabahnya tersebut. Oleh karena itu dalam kedudukan ini bank harus memperhitungkan biaya dana yang dikeluarkan dalam pemberian jasa tersebut, diantaranya adalah, perdagangan

valuta asing, *post import financing*, *international money order*, transaksi ekspor (koresponden pembuka L/C), *factoring*, *forward exchange*, *swap*.

2.3 Fee Based Income Dalam Laporan Keuangan Bank

Sama seperti lembaga usaha lainnya, bank juga memiliki beberapa jenis laporan keuangan yang disajikan sesuai dengan SAK dan SKAPI, diantaranya adalah:

1. Neraca, merupakan laporan yang menunjukkan posisi keuangan per periode tertentu.

2. Laporan komitmen dan kontijensi

Laporan komitmen merupakan suatu ikatan atau kontrak yang berupa janji yang tidak dapat dibatalkan secara serentak (*irrevacable*) dan harus dilaksanakan, sedangkan laporan kontinjensi merupakan tagihan atau kewajiban bank yang kemungkinan timbulnya tergantung pada terjadi atau tidak terjadinya satu atau lebih peristiwa dimasa yang akan datang.

3. Laporan laba rugi, laporan yang menggambarkan hasil usaha bank dalam suatu periode tertentu.

4. Laporan arus kas, menunjukkan semua aspek yang berkaitan dengan kegiatan bank baik yang berpengaruh langsung atau tidak langsung terhadap kas.

5. Catatan atas laporan keuangan, berisi catatan tersendiri mengenai posisi devisa netto menurut jenis mata uang dan aktivitas lainnya.

6. Laporan keuangan gabungan dan konsolidasi, laporan dari seluruh cabang – cabang bank baik dalam negeri maupun luar negeri.

Pendapatan diluar bunga kredit dan obligasi disebut *fee income* atau *non interest income* . Pendapatan tersebut masuk dalam pendapatan operasional lainnya dalam laporan laba rugi suatu laporan keuangan bank. Secara umum terdiri dari tiga komponen, yaitu provisi, komisi dan *fee*, pendapatan valuta asing dan pendapatan lainnya dan ada yang menambahkan pendapatan dari surat berharga.

Format laporan laba rugi perbankan dimulai dengan *interest income* atau pendapatan bunga, kemudian diikuti dengan *interest expense* (beban bunga) yang menghasilkan *net interest income* (pendapatan bunga bersih). *Net interest income* harus menjadi bagian terbesar komponen pendapatan operasional bank untuk menutup total beban dan beban pajak, dan jika terjadi perubahan terhadap *net interest income* akan berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan secara keseluruhan.

Sumber pendapatan lain bank dapat diperoleh dari *non interest income*, yang secara umum (utama) diperoleh dari *deposit services charge* dan *fee (fee income)*. Kemudian *non interest income* dikurangi dengan *non interest expense* (beban pendapatan bunga) yang sering disebut *overhead cost* pada industri perbankan. Bank sekarang ini mencoba menaikkan pendapatan operasional lainnya (*non interest income*) dan berusaha mengurangi beban operasional lainnya (*non interest expense*), tapi biasanya beban operasional lainnya lebih besar daripada pendapatan operasional lainnya dan diformulasikan dalam *bank burden*.

Selanjutnya pendapatan operasional dikurangi dengan *provisi* untuk pinjaman (*provision for loan*) dan kerugian leasing (*lease lose*), yang mewakili estimasi kerugian potensial dari pinjaman ragu – ragu (*bad loans*). Hasil dari operasi

perhitungan diatas adalah penghasilan operasi sebelum transaksi sekuritas dan pajak (*operating income before securities transaction and taxes*).

Kemudian rugi dan untung terealisasi (*realized gain or losses*) dari penjualan sekuritas ditambahkan untuk menghasilkan pendapatan operasi bersih sebelum pajak (*pre-tax net operating income*), kemudian dikurangi dengan pajak penghasilan (*income taxes*), penyesuain pajak lainnya (*tax equivalent adjustments*) dan berbagai untung dan rugi luar biasa (*extraordinary*) hasil akhirnya adalah pendapatan bersih (*net income*).

Pendapatan bunga diperoleh dari hasil bunga, provisi dan komisi. Sementara *fee based income* yang masuk dalam pendapatan operasional lainnya, antara lain bersumber dari pendapatan provisi, komisi dan *fee* di luar kredit. Termasuk juga transaksi valuta asing dan kenaikan nilai surat berharga serta pendapatan lainnya. Sedangkan pendapatan non operasional lainnya adalah di luar pendapatan di atas, seperti penjualan gedung dan tanah serta inventaris kantor.

PSAK no. 31 (revisi PSAK tahun 2000) tentang pengakuan dan pengukuran dalam kegiatan perbankan berbasis imbalan (*Fee Based Activity*) menjelaskan bahwa, pendapatan dan beban yang tidak berkaitan dengan jangka waktu diakui pada saat terjadinya transaksi dalam periode bersangkutan. Kegiatan perbankan yang tidak berhubungan dengan kredit terdiri atas kegiatan yang berkaitan dengan jangka waktu dan tidak berkaitan dengan jangka waktu. Pendapatan dan beban yang berkaitan dengan jangka waktu, antara lain ialah komisi dan provisi dari kegiatan yang tidak berkaitan dengan perkreditan. Sementara itu, pendapatan dan beban yang tidak berkaitan dengan jangka waktu antara lain, ialah transaksi pengiriman uang,

pembukaan L/C, penjualan cek perjalanan (*traveller cheque*), Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan penerbitan wesel (*Bank Draft*).

Jenis jasa – jasa tersebut yang telah disebutkan di atas dalam laporan keuangan perbankan masuk dalam post atau komponen pendapatan operasional lainnya atau *non interest income (other interest income)*, yang terdiri dari:

1. provisi, komisi dan *fee*
2. pendapatan transaksi valuta asing
3. kenaikan surat berharga.
4. pendapatan lainnya.

Literatur asing memuat post atau komponen *non interest income* dalam laporan keuangan laba rugi adalah sebagai berikut:

1. *fiduciary activities*
2. *deposite service charges*
3. *trading revenue*
4. *other foreign transaction*
5. *other non interest income*

2.4. Pengertian Pelayanan Perbankan

Membangun sebuah budaya pelayanan merupakan tantangan tersendiri yang harus dihadapi bank. Menurut A. M. Lilik Agung (1997) jasa pelayanan merupakan suatu produk ekonomi yang *output* utamanya bukan benda, yang diutamakan disini adalah nilai tambah yang disajikan langsung kepada konsumen.

Pengertian pelayanan perbankan adalah pelayanan kepada nasabah melalui peningkatan kualitas SDM dan fisik perbankan, produk dan proses. Peningkatan kualitas SDM dilakukan melalui evaluasi dan perbaikan staf terdepan (*front liner staff*), sedangkan fasilitas fisik yang baik biasanya tampak lebih mudah dinilai antara lain kebersihan *banking hall*, kebersihan dan kondisi toilet, kebersihan dan kondisi tanda-tanda pada mesin ATM.

Pelayanan dalam perbankan umumnya di tujukan untuk menarik nasabah agar menjadi konsumen pada suatu bank, bank-bank berusaha keras untuk menjadikan institusinya sebagai pilihan nasabah, beragam produk dan layanan inovatif ditawarkan agar dapat memikat calon nasabah, karena itu pelayanan berhubungan dengan pelanggan atau nasabah, oleh karena itu kita perlu mendefinisikan nilai dan kepuasan pelanggan.

Menurut Phillip Khotler (1999), *customer delivered value* (nilai yang diterima pelanggan) adalah selisih antara total *customer value* (jumlah nilai bagi pelanggan) dan total *customer cost* (biaya total pelanggan). total *customer value* (jumlah nilai bagi pelanggan) adalah kumpulan manfaat yang diharapkan diperoleh pelanggan dari produk atau jasa tertentu. Total *customer cost* (biaya total pelanggan) adalah kumpulan pengorbanan yang diperkirakan pelanggan akan terjadi dalam mengevaluasi, memperoleh, dan menggunakan produk atau jasa tersebut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. seperti dijelaskan dalam definisi tersebut, kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. jika kinerja berada dibawah harapan,

pelanggan tidak akan puas. jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas.

Menurut Eko B. Supriyanto (InfoBank; 2002), dengan pelayanan yang baik dan didukung oleh kondisi perbankan seperti yang disyaratkan di atas, maka jumlah nasabah menjadi faktor penentu yang sangat berperan dalam perolehan *fee based income*. Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perbankan merupakan salah satu cara memperbesar pendapatan *fee based*, karena dengan pelayanan yang baik dan dapat memuaskan nasabah, diharapkan nasabah akan loyal terhadap bank tersebut. Banyak pendapatan *fee based* yang berasal dari nasabah, misalnya biaya ATM, biaya transfer, biaya pengantian buku dan yang lain, nasabah memberikan peran penting.

Menurut Kasmir (2000), kelengkapan jasa bank yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan bank tersebut, baik dari segi modal, perlengkapan fasilitas dengan dukungan teknologi dan jaringan (*network*) sampai kepada karyawan atau kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mengoprasikannya. Semakin lengkap tentunya semakin banyak modal yang dibutuhkan untuk melengkapi peralatan dan personelnnya. Perusahaan juga dianjurkan memiliki nasabah korporat dan institusi, maupun bermain di variabel kualitatif seperti citra dan kualitas layanan daripada variabel kuantitatif (suku bunga), punya *system company* atau aliansi di luar perbankan (asuransi, resakdana, dan dana pensiun), serta punya basis nasabah besar atau kalau kecil, tapi tersegmentasi dari kelompok menengah ke atas.

2.5. Penelitian Sebelumnya

Dalam penelitian tentang *fee based income*, penulis mengacu pada penelitian sebelumnya dengan judul Analisis Proporsi Perolehan *Fee Based Income* Industri Perbankan di Indonesia yang ditulis oleh Zaenal Muzaidin pada tahun 2003. Dalam penelitian terdahulu variabel yang diteliti adalah proporsi *fee based income* sebagai variabel terikat (*dependent variable*) serta kelompok bank sebagai variabel bebas (*independent variable*). Pengelompokan bank sendiri terdapat dalam Directory Bank Indonesia, terdiri dari enam kelompok bank, yaitu : Bank Persero atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Bank Umum Swasta Nasional Devisa (BUSND), Bank Umum Swasta Nasional Non Devisa (BUSNND), Bank Pembangunan Daerah (BPD), Bank Campuran dan Bank Asing.

Alat analisisnya menggunakan uji beda statistik non para metrik *Mann-Whitney* untuk mengetahui perbedaan perolehan proporsi *fee based income* pada kelompok-kelompok bank yang sebenarnya berbeda antar pasangan kelompok tersebut dan *Kruskall-Wallis one-way ANOVA* untuk mengetahui perbedaan peroporsi perolehan *fee based income* pada industri perbankan di Indonesia berdasarkan kelompok dan status bank secara keseluruhan pada tahun penelitian 1999 sampai 2000.

Hasil analisis penelitian terdahulu dengan *Kruskall-Wallis one-way ANOVA*, dapat disimpulkan bahwa perolehan proporsi pendapatan *fee based* berdasarkan kelompok dan status bank secara keseluruhan terjadi perbedaan secara signifikan, sedangkan analisis dengan *Mann-Whitney* memperlihatkan bahwa pasangan kelompok bank BUMN dan BUSND, BUMN dan BUSNND, BUMN dengan BPD,

BUMN dengan Campuran, BUMN dan Asing, BUSND dan BPD serta kelompok bank Campuran dan Asing tidak terjadi perbedaan yang signifikan antar kelompok bank tersebut dalam perolehan proporsi *fee based income*nya, karena perhitungan statistiknya menunjukkan nilai probabilitas yang tidak signifikan. Pasangan kelompok bank lainnya menunjukkan nilai probabilitas yang signifikan, sehingga terjadi perbedaan proporsi *fee based income* antara masing – masing kelompok bank tersebut.

Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan *fee based income* sebagai variabel terikat dan pelayanan sebagai variabel bebasnya. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya, bahwa penelitian kali ini membandingkan pelayanan yang baik dan kurang baik (biasa) serta pengaruhnya terhadap perolehan *fee based income* bank, sedangkan penelitian sebelumnya membandingkan proporsi *fee based income* berdasarkan kelompok bank.

2.6. Pernyataan Hipotesis

Pelayanan diharapkan akan dapat menarik nasabah baru dan menambah loyalitas dari para nasabah, karena dengan jumlah nasabah yang besar dan loyalitas nasabah pada suatu bank diharapkan akan mempengaruhi perolehan *fee based*. Hal tersebut dapat terjadi jika nasabah suatu bank menggunakan jasa yang ditawarkan bank maka biasanya nasabah tersebut akan dikenakan biaya atas jasa atau pelayanan yang ia gunakan. Apabila jumlah nasabah besar dan loyal, maka jumlah pendapatan *fee based* bank juga akan meningkat dan stabil, hal ini tentu sangat menguntungkan

bank. Melihat permasalahan di atas hipotesis yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

Diduga terdapat perbedaan perolehan *fee based* antara kelompok bank dengan pelayanan baik dan kelompok bank dengan pelayanan biasa

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh bank yang beroperasi di Indonesia, yaitu sebanyak 149 bank yang terdapat pada *Directory Bank Indonesia* sampai tahun 2001. Populasi ini mengalami penurunan, disebabkan terjadi merger pada beberapa bank swasta nasional menjadi Bank Permata, dimana bank tersebut antara lain, Bank Universal, Bank Patriot, Bank Bali, Bank Prima Express, Bank Arta Media.

Sampel penelitian ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut :

1. Bank tersebut dalam tahun 2000 - 2002 tidak sedang melakukan merger.
2. Bank yang masuk dalam penelitian adalah bank dengan predikat *service excellence* yang termuat dalam majalah InfoBank tahun 2000 sampai 2002 dengan nilai rata-rata baik dan bank dengan aset diatas 1 triliun dengan pelayanan yang biasa.
3. Bank dalam tahun 2000 - 2002 menerbitkan laporan keuangan yang di publikasikan untuk tahun 2000 sampai tahun 2002 yang terdapat dalam *Directory Bank Indonesia*, majalah InfoBank dan media cetak lainnya yang mendukung penelitian.

Berdasarkan metode pemilihan sampel tersebut, diperoleh sampel kriteria sebanyak 30 Bank yang terdiri dari 10 Bank dengan predikat *service excellence* 20 Bank dengan pelayanan biasa, tetapi dengan total aset diatas 1 triliun. Data tentang bank dengan kategori diatas dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1

Daftar Nama-nama Bank dan Tingkat Pelayanan

No	Nama Bank	Tingkat Pelayanan
1	Bank Niaga	Baik
2	Bank Danamon	Baik
3	HSBC	Baik
4	Bank Mega	Baik
5	CitiBank	Baik
6	BII	Baik
7	Bank NISP	Baik
8	ABN AMRO Bank	Baik
9	Standard Chartered Bank	Baik
10	BCA	Baik
11	PT ANZ Panin Bank	Biasa
12	BRI	Biasa
13	Deutsche Bank	Biasa
14	Bank Bukopin	Biasa
15	BTN	Biasa
16	Lippo Bank	Biasa
17	Bank Of Tokyo Mitsubitshi	Biasa
18	Bank Buana	Biasa
19	PT Bank Ekspor Indonesia	Biasa
20	BNI	Biasa
21	Bank Artha Graha	Biasa
22	Bank Jabar	Biasa
23	Bank CIC	Biasa
24	Bank Sanwa Indonesia	Biasa
25	Bank Sumitomo Mitsui Indonesia	Biasa
26	Bank Fuji Internasional Indonesia	Biasa
27	Bank DKI	Biasa
28	Bank Ekonomi Rakyat	Biasa
29	Bank Jatim	Biasa
30	Bank Daiwa Perdana	Biasa

3.2. Data Penelitian

Penelitian ini mengambil data sekunder berupa laporan keuangan laba rugi yang di publikasikan untuk periode 2000 sampai 2002, data terdapat pada direktori bank Indonesia serta media cetak lainnya yang mendukung penelitian, diantaranya majalah InfoBank dan Laporan Bank Indonesia, antara lain :

1. Data tentang bank yang memiliki kategori *Service Excellence* tentang 10 bank dengan pelayanan terbaik tahun 2000-2001 yang diterbitkan majalah InfoBank No.272, maret 2002. Data dapat dilihat pada lampiran I.
2. Data tentang bank yang memiliki kategori *Service Excellence* tentang 10 bank dengan pelayanan terbaik tahun 2001-2002 yang diterbitkan majalah InfoBank No.286, maret 2002. Data dapat dilihat pada lampiran I lanjutan.
3. Laporan Laba Rugi 30 bank yang masuk dalam penelitian . Data ini diterbitkan oleh Bank Indonesia melalui Laporan Bank Indonesia (*BI report, yearly*) dari tahu 2000 sampai 2002. Data dapat dilihat pada lampiran 2 halaman 55 sampai dengan halaman 85.
4. Data total aset 20 bank dengan performa pelayanan biasa, yang diambil dari data rating bank-bank di Indonesia tahun 2000-2002 dalam majalah InfoBank. Data dapat dilihat pada lampiran 3.

3.3. Variabel dan Pengukuran Variabel

Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat yang digunakan adalah *fee based income*, data dari variabel ini merupakan data sekunder, cara memperoleh data ini dengan melihat laporan keuangan yang diterbitkan Bank Indonesia dari tahun 2000 sampai 2002. Dalam laporan keuangan Bank Indonesia *fee based income* dapat dilihat dari total pendapatan lainnya pada laporan laba rugi masing-masing bank.

***Fee based income* = provisi, komisi, *fee* + pendapatan transaksi valuta asing + pendapatan kenaikan nilai surat berharga + pendapatan lain-lain.**

Penerapan dari rumus di atas dapat kita lihat pada contoh kasus pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk pada Laporan Laba Rugi per Desember 2002 (data dapat dilihat pada lampiran 2), yaitu sebagai berikut :

No	Pos – Pos	Konsolidasi (Des 2002)
3	Pendapatan Oprasional Lainnya	
	3.1 Pendapatan Provisi, Komisi, Fee	487.857
	3.2 Pendapatan Transaksi Valas	218.783
	3.3 Pendapatan Kenaikan Nilai Surat Berharga	53.477
	3.4 Pendapatan Lainnya	892.879
	Jumlah Pendapatan Oprasional Lainnya	1.652.996

Jumlah pendapatan oprasional lainnya dari perhitungan diatas disebut *fee based income* yang diperoleh bank . Perhitungan *fee based income* untuk bank yang lain dapat dilakukan seperti cara di atas dengan melihat lampiran 2. Hasil dari perhitungan perolehan *fee based income* masing-masing bank dapat dilihat pada lampiran 4.

Variabel Bebas (*independent variable*)

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pengelompokan antara bank yang memiliki pelayanan baik dan bank yang memiliki pelayanan kurang baik yang terdiri dari 2 kelompok bank, yaitu sebagai berikut :

1. Bank yang memiliki predikat *service excellence*.

Bank dalam katagori ini adalah bank yang mendapat predikat *service excellence* dari lembaga MRI (*Marketing Research Indonesia*) yang termuat dalam majalah InfoBank.

Data dari variabel ini merupakan data sekunder yang dapat diperoleh dari majalah InfoBank No. 272, Maret 2002 dan No. 286, Maret 2003. Dalam majalah InfoBank tersebut telah ditentukan sistem penilaian serta telah dirangking bank-bank yang termasuk dalam kategori *service excellence*, dalam penelitian ini diambil data berdasarkan nilai rata-rata terbaik yang diperoleh suatu bank pada tiap kategori penilaian. Predikat *service excellence* dinilai berdasarkan baik buruknya pelayanan suatu bank.

Tujuan survei ini adalah mengevaluasi pelayanan staf terdepan dan pelayanan fisik. Staf terdepan yang dievaluasi adalah satpam, *customer*

service, teller dan operator telepon. Sedangkan aspek fisik mencakup aspek fisik *front office* suatu bank meliputi kenyamanan ruangan, peralatan *banking hall*, toilet, ATM. Hasil evaluasi dapat dilihat pada lampiran 5, dari halaman 152 sampai halaman 163.

Setelah didapat nilai rata-rata tiap bank, kemudian dilakukan penentuan peringkat dari bank yang memperoleh skor tertinggi sampai terendah, kemudian diambil 10 bank dengan nilai tertinggi yang telah ditentukan oleh majalah InfoBank untuk dijadikan sampel. Hasil dari penilaian terhadap variabel bank dengan peringkat *service excellence* ini dapat dilihat pada lampiran 1.

2. Bank yang memiliki aset diatas 1 triliun dengan pelayanan yang biasa.

Data dari variabel ini juga merupakan data sekunder, data bank dalam kategori ini adalah bank yang masuk dalam rating bank dengan total aset di atas 1 triliun yang termuat dalam majalah InfoBank dalam tahun 2000 - 2002 dan dipilih secara acak. Dalam penelitian ini diambil bank dengan total aset diatas 1 triliun, hal ini dilakukan agar perbandingan bank-bank dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan imbang berdasarkan kesetaraan jumlah aset antar bank yang dibandingkan, karena kualitas pelayanan perbankan sendiri juga banyak dipengaruhi jumlah aset yang dimiliki oleh suatu bank, misalkan jumlah dan teknologi yang tertanam didalam suatu *automatic teller machine* (ATM), karena semakin lengkap dan baik fasilitas yang diberikan biasanya membutuhkan modal yang semakin besar. Data variabel ini dapat dilihat pada lampiran 3.