

**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**



SKRIPSI

Oleh :

Nama : Danang Wijayanto
Nomor Mahasiswa : 99312415

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2004**

**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**

SKRIPSI

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk
mencapai derajat sarjana Strata-1 jurusan Akuntansi
Pada fakultas Ekonomi UII**

Oleh :

**Nama : Danang Wijayanto
Nomor Mahasiswa : 99312415**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2004**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, Juni 2004

Penyusun

(Danang Wijayanto)

MOTTO

“.....Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman dan berilmu pengetahuan itu beberapa derajat.....”
(QS Al-Mujadillah : 11)

“.....Janganlah kamu terlalu bangga, sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang terlalu membanggakan diri.....”
(QS All-Qashash : 76)

“.....Dan janganlah engkau mengikuti apa yang engkau tak mempunyai pengetahuan tentangnya.....”
(QS Al-Isri' : 36)

“.....Lebih baik melakukan sesuatu sedikit demi sedikit daripada tidak melakukan suatu apapun dan rasakan perbedaannya.....”

“.....Barang siapa yang menghendaki (sukses hidup) di dunia, maka hendaklah ia berilmu, dan barang siapa menghendaki (sukses hidup keduanya) maka hendaklah ia berilmu.....”
(Al-Hadist)

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**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**

**Disusun Oleh: DANANG WIJAYANTO
Nomor mahasiswa: 99312415**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada tanggal : 17 Juli 2004

Penguji/Pembimbing Skripsi : DRA. PRAPTI ANTARWIYATI, M.SI, AK

Penguji : DRS. JOHAN ARIFIN, M.SI



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia


Drs. Suwarsono, MA

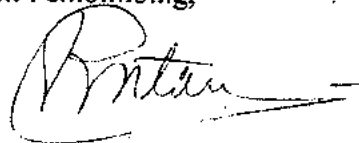
**ANALISIS PERBEDAAN PEROLEHAN *FEE BASED INCOME*
ANTARA KELOMPOK BANK DENGAN KUALITAS
PELAYANAN BAIK DAN KELOMPOK BANK DENGAN
KUALITAS PELAYANAN BIASA DALAM INDUSTRI
PERBANKAN DI INDONESIA**

Hasil Penelitian

: diajukan oleh

Nama : Danang Wijayanto
Nomor Mahasiswa : 99312415

Telah disetujui oleh Dosen pembimbing
Pada tanggal
Dosen Pembimbing,



(Dra. Prapti Antarwiyati, M.Si, Ak)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku ini untuk :

- Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih yang tak terbatas ananda haturkan atas didikan, kasih sayang dan keridhoannya serta atas semua yang telah engkau berikan. Semoga Allah SWT memberikan pahala yang setimpal yang bermanfaat di dunia dan akhirat.
- Mbak Ika dan Suami serta keponakanku Bagas
- Adik-adikku Meika dan Danu, serta Apmi kekasihku tercinta yang membuatku semakin lebih bertanggung jawab dan mengerti arti berbagi kasih sayang. “ Thanks a lot for your love and pray, I love you all so much.”
- Almarhum Nenek tercinta yang telah ikut mendidik dan merawatku sampai aku hampir selesai kuliah, semoga Allah SWT memberikan pahala yang setimpal di akherat, Amin ya Robal “alamiin, mbah kakung serta mbah yut yang terus menemaniku hingga sekarang.
- Paman dan bibi tercinta, Paklek Giyanto, Bulek Sartini, Paklek Sutarjo, Bulek Prapti, kang Ipung, Kang Min, Pakde dan Bude Sardi, terima kasih atas segala dukungan.
- Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil 'alamiin, penulis panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat yang Ia berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Sskripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana ekonomi di Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Sebagai manusia penulis tidak bisa lepas dari kehidupan sosial masyarakat dan sebagai penulis juga tidak terpisahkan dari bantuan semua pihak yang berkepentingan dengan penulis skripsi ini sehingga bisa maksimal. Untuk itu penulis tertunduk dan hanya bisa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs.H. Suwarsono, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Dra. Prapti Antarwiyati, M.Si, Ak selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktu, pikiran serta memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Noor Endah Cahyawati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar serta segenap karyawan FE UII yogyakarta, yang telah banyak membantu penulis selama proses menuntut ilmu hingga kelancaran dalam penulisan skripsi di FE UII.
5. Bapak Kadus sekeluarga beserta Simbah

6. Aa' Colly dan Zaenal yang telah ikut membantu hingga dapat terselesaikannya skripsi ini dan temen-temen Wisma Mbahe : Sutrisno, Toto', Aris, Andri dan kakak, Ableh, Hendra, Kelik (Dino), GBA, Rifq, Apri, Dwi, wawan, Novi, teman2 KKN Arif thanks atas buku2ne, Eka thanks atas bantuane, Dodi, Elin, Fi2 n Wa2n, Fai, Moz, Roni, Rie, Indra.
7. Sayangku Apmi, Wah koq bareng selese TAny aq jadi seneng 😊😊
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, sekali lagi terima kasih atas bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis hanya dapat mengharapkan, semoga amal baik tersebut akan mendapat rahmat serta karunia dari Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Juni 2004

(Danang Wijayanto)

DAFTAR ISI

	Hal
Halaman Judul	i
Halaman Pengajuan Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Berita Acara Ujian	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Abstrak	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Pembahasan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pengertian Bank dan <i>Fee Based Income</i>	8
2.2. Jenis dan Macam-Macam Produk Pelayanan Perbankan	11

2.3. <i>Fee Based Income</i> Dalam Laporan Keuangan Bank	19
2.4. Pengertian Pelayanan Perbankan	22
2.5. Penelitian Sebelumnya	25
2.6. Pernyataan Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.2. Data Penelitian	30
3.3. Variabel dan Pengukuran Variabel	31
BAB IV ANALISIS DATA	34
4.1. Metode Analisis Data	34
4.2. Analisis Normalitas Data	36
4.3. Analisis Statistik Deskriptif.....	38
4.4. Hipotesis Penelitian	39
4.5. Pengujian Hipotesis Secara Total	40
4.6. Analisis Untuk Mengetahui Perbedaan <i>Fee Based Income</i> Antara Kelompok Bank Dengan Kualitas Pelayanan Baik dan Kualitas Pelayanan Biasa Pada Tahun Penelitian 2000, 2001, 2002	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1. Kesimpulan	47
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	49
5.3. Saran Penelitian.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL	HAL
3.1. Daftar Nama-nama Bank dan Tingkat Pelayanan	29
4.1. <i>One Sample Kolmogorov –Smirnov Test</i>	
Hasil Pengujian Normalitas Data Perolehan <i>Fee Based Income</i>	
Berdasarkan Kualitas Pelayanan Pada Industri Perbankan	
Di Indonesia Untuk Tahun 2000-2002	37
4.2. Statistik Deskriptif Perolehan <i>Fee Based Income</i> Berdasarkan Kualitas	
Pelayanan Yang Baik dan Biasa Pada Industri Perbankan Di Indonesia	
Untuk Tahun Penelitian 2000-2002	38
4.3. Uji Beda Statistik Non Parametrik <i>Mann-Whitney Test</i> Untuk Pengujian	
Hipotesis Penelitian Tahun 2000-2002	41
4.4. Uji Beda Statistik Non Parametrik <i>Mann-whitney Test</i> Untuk Pengujian	
Hipotesis Penelitian Tahun 2000	43
4.5. Uji Beda Statistik Non Parametrik <i>Mann-whitney Test</i> Untuk Pengujian	
Hipotesis Penelitian Tahun 2001	44
4.6. Uji Beda Statistik Non Parametrik <i>Mann-whitney Test</i> Untuk Pengujian	
Hipotesis Penelitian Tahun 2002	44
4.7. Uji Beda Statistik Non Parametrik <i>Mann-whitney Test</i> Untuk Pengujian	
Hipotesis Penelitian Tahun 2000, 2001, 2002 dan Pada Semua Tahun	
Penelitian.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Data 10 Bank Dengan Performa Pelayanan Terbaik (<i>Service Excellence</i>) di Jakarta Dan Surabaya Tahun 2000-2001	53
Lampiran II	Laporan Laba Rugi Bank	55
Lampiran III	Data Total Aset 20 Bank Dengan Performa Pelayanan Biasa.....	85
Lampiran IV	Data Perolehan <i>Fee Based</i> Tahun 2000 Sampai 2002	86
Lampiran V	Hasil Evaluasi Terhadap Performa Terbaik Pelayanan bank.....	87
Lampiran VI	<i>Out Put</i> Analisis Data	99

Abstraksi

Sulitnya menyalurkan kredit perbankan akibat situasi ekonomi yang kurang baik untuk berinvestasi, menyebabkan banyak bank lebih memilih membeli SBI (Sertifikat Bank Indonesia) yang dianggap lebih aman dari pada menyalurkan kredit untuk berinvestasi. Hal tersebut menyebabkan terjadinya persaingan untuk memperebutkan dana pihak ke tiga dari masyarakat, salah satunya dengan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada para nasabah dan calon nasabah industri perbankan. Banyak bank saat ini mulai menawarkan berbagai macam pelayanan baik fisik maupun non fisik, pelayanan atau servis merupakan jasa penunjang produk bank, yaitu antara kelompok *funding* (menampung kelebihan dana-dana dari pihak ke tiga atau masyarakat) dan *lending* (menyalurkan dana-dana dari masyarakat untuk investasi), tujuannya adalah memperlancar jasa bank yang sudah ada. Keuntungan dari kegiatan jasa bank inilah yang disebut *fee based income*.

Penelitian ini mengambil objek penelitian industri perbankan di Indonesia secara sampel, sampel diambil berdasarkan metode *purposive sampling* yang telah ditetapkan. Data pelayanan dan *fee based income* merupakan data sekunder yang diambil dari berbagai sumber, antara lain majalah InfoBank dan laporan Bank Indonesia, data diambil tiga tahun secara berturut-turut dari tahun 2000 sampai 2002.

Hasil yang diperoleh dari analisis yang dilakukan, menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bank secara keseluruhan ternyata memberikan perbedaan terhadap perolehan *fee based income* bank, sedangkan analisis secara terpisah untuk tiap tahunnya didapatkan hasil yang berbeda-beda pada 2 tahun awal penelitian dan akhir tahun penelitian, yaitu antar tidak memberikan perbedaan terhadap perolehan *fee based income* pada 2 tahun awal penelitian dan memberikan perbedaan terhadap perolehan *fee based income* pada akhir tahun penelitian.