

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama yang ingin dicapai oleh segala jenis industri termasuk industri jasa di Indonesia. Dengan adanya teknologi dan sistem informasi yang akurat maka industri jasa perlu menerapkan sistem pelayanan yang tepat dengan terlebih dahulu mengadakan penilaian kualitas kinerja perusahaan serta kepuasan pelanggannya sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan di factor yang masih lemah.

Sebagai salah satu pelaku perbankan yang cukup kompetitif dan kompeten, Bank BCA, dengan format sistem manajemen yang profesional berusaha untuk dapat mempertahankan para nasabah yang ada yaitu dengan salah satu cara adalah mengukur kualitas layanan tabungan berdasarkan harapan nasabah yang ada, dan menemukan faktor-faktor yang dapat menyebabkan rendahnya/ketidakpuasan yaitu dengan cara melakukan pengukuran kualitas layanan bank BCA serta memberikan peningkatan pelayanan yang berkualitas pada para nasabahnya. Oleh karena ketidakpuasan akan kualitas pelayanan tabungan yang kurang baik pada para nasabahnya akan menyebabkan adanya sangsi yang diberikan oleh nasabah yang dapat berupa klaim biaya atau yang lebih tidak diharapkan lagi adalah berkurangnya kepercayaan para nasabah yang dapat menyebabkan nasabah yang berpindah pada bank lain.

Berdasarkan pada hal-hal tersebut diatas, maka diperoleh analisis untuk menentukan alat ukur kualitas layanan dan menganalisa tingkat pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL menurut (Zeithmal,dkk,1996), sehingga dapat memberikan rekomendasi strategi dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas demi kepuasan nasabah.

1.2 Perumusan Masalah

Untuk meningkatkan kemampuan bersaing suatu perusahaan perlu melihat dan meningkatkan kualitas layanan tabungan yang telah diberikan. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana mengukur dan menganalisa kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi SERVQUAL yang dirumuskan oleh Zeithmal, VA., Parasuraman, A., dan Berry, L.L

1.3 Batasan Masalah

Dalam menyelesaikan penelitian ini maka perlu ditetapkan batasan-batasan permasalahan yang dihadapi sebagai berikut:

1. Penelitian difokuskan pada pelayanan Bank BCA, Cabang Surabaya - HR.Muhammad terhadap para nasabah.
2. Dimensi kualitas yang digunakan adalah berdasarkan 5 (lima) dimensi utama kualitas yang dirumuskan oleh Zeithmal, VA., Parasuraman, A., dan Berry, L.L.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Mendapatkan alat ukur kualitas layanan bank BCA HR. Muhammad berdasarkan *performance*.
2. Menganalisa *importance* dan *performance* nasabah untuk mencari tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.
3. Memberikan usulan/rekomendasi strategi untuk peningkatan kualitas pelayanan di bank tersebut.

1.5 Asumsi

Diasumsikan bahwa nasabah yang menjadi responden berperilaku rasional dan konsisten serta mempunyai bekal informasi relatif cukup mengenai jasa perbankan yang dinikmatinya.

1.6 Sistemasi Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan asumsi yang digunakan dalam memecahkan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar dan model-model konseptual yang dijadikan sebagai acuan dalam menentukan tahapan-tahapan dalam berpikir untuk menyusun langkah-langkah penyelesaian permasalahan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi kerangka penelitian yang dijadikan pedoman proses penelitian yang terdiri dari tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pemecahan masalah yang dimulai dari identifikasi masalah dan berakhir pada tahap penarikan kesimpulan dan pengusulan saran-saran.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini akan diuraikan tentang oyek penelitian, penyajian data, dan pengolahan data.

BAB V ANALISA DATA

Bab ini berisi uraian analisa data, interpretasi hasil pengolahan data dan pembahasan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi dan saran-saran yang berhubungan dengan strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang

dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.