

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini diperlukan sumber daya manusia yang yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi paling optimal. Tanpa didukung dengan fisik dan mental yang baik, sumber daya manusia tidak akan mampu berkompetisi secara optimal. Dengan begitu perusahaan harus mematenkan tentang kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Tidak hanya kualitas produk yang konsumen inginkan, akan tetapi kualitas pelayanan juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan baik. Ada beberapa factor yang dapat dipertimbangkan oleh konsumen dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, dapat menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Kualitas layanan dapat berpengaruh kepada kepuasan konsumen dan kemudian berdampak terhadap kepercayaan, serta dapat menimbulkan loyalitas konsumen. Harapan pelanggan adalah keyakinan tentang layanan yang berfungsi sebagai standar terhadap mana kinerja layanan dinilai (Munhurrun, 2010) Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan konsumen. Perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas pelayanan dalam menikmati keunggulan persaingan

sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina hubungan yang baik dengan konsumen. Sesuai paparan diatas bahwa kualitas jasa (*ServiceQuality*) dapat diartikan sebagai suatu aspek yang dapat memeberikan kontribusi terhadap kesuksesan organisasi/perusahaan.

Pada tahun 2019 ini pelayanan jasa didunia perbankan mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Sehingga tidak dapat dipungkiri lagi setiap bank dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat dan berlomba– lomba dalam memperbanyak nasabah. Bank sendiri adalah sebagai lembaga keuangan yang mempunyai fungsi utama dalam memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat dan menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai 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 masyarakat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran diakses, juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan pelanggannya. Selain untuk mencari laba dari kegiatan pelayanan jasa yang diberikan, Bank harus selalu memantau kepuasan pelanggan atau nasabahnya agar terjalin hubungan yang memuaskan pada kondisi pasar pembeli, nasabah dapat memilih macam tawaran produk atau jasa bank, bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan apabila tidak dilakukan, maka nasabah akan berpaling ke bank lain yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar bank dapat memenangkan persaingan dan tetap bertahan, maka bank harus berwawasan pelanggan, sehingga bank yang unggul dalam persaingan adalah bank yang disamping pandai merekayasa produk/jasa, juga cermat dalam merekayasa pasar. Perusahaan yang berorientasi pada pelayanan jasa perbankan dituntut untuk tetap mampu eksis dengan cara mendapatkan dan mempertahankan nasabah yang loyal, salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga mampu melahirkan kepuasan bagi nasabah. Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan

konsumen perlu dilakukan oleh suatu perusahaan agar perusahaan mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikannya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan nasabah. Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman keinginan nasabah, oleh karena itulah pelayanan nasabah hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan.

Bank Mandiri merupakan salah satu Bank terkemuka di Indonesia. Bank Mandiri didirikan pada 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank pemerintah yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia dilebur menjadi Bank Mandiri, dimana masing-masing Bank tersebut memiliki peran yang tak terpisahkan dalam pembangunan perekonomian Indonesia. Sampai dengan hari ini, Bank Mandiri meneruskan tradisi selama lebih dari 140 tahun memberikan kontribusi dalam dunia perbankan dan perekonomian Indonesia. Namun tidak semua cabang Bank Mandiri memiliki kualitas pelayanan yang baik, salah satunya di Bank Mandiri Duri-Pinggir, banyak kendala-kendala yang dirasakan oleh para nasabah, kendala-kendala tersebut didapatkan dengan melakukan wawancara kepada para nasabah. Pihak terkait tidak mengetahui seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh cabang tersebut, karena kendala terbesar adalah menghadapi ketatnya persaingan terhadap usaha-usaha sejenis, karena keberhasilan sebuah jasa sangat ditentukan oleh kemampuan meningkatnya pertumbuhan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya (Tjiptono, 2014), yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2000). Perusahaan tersebut akan memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara

produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. Agar lebih terarah, mudah dipahami dan topik yang dibahas tidak meluas, maka diperlukan batasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah:

Metode *Servqual* (Tjiptono, 2008) merupakan suatu metode untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan dan mereka harapkan. Dalam upaya membangun konsepsi seputar kualitas pelayanan, (Zeithaml et al., 2014), menyatakan: Dalam membandingkan antara harapan dan kinerja tercipta kesenjangan (*Discrepancies*) yang disebut dengan GAP. Terdapat 5 GAP yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan. GAP 1 adalah persepsi manajemen, GAP 2 adalah spesifikasi kualitas pelayanan, GAP 3 adalah GAP penyelenggaraan pelayanan, GAP 4 adalah komunikasi eksternal dan GAP 5 adalah *expected service*.

Metode Importance Performance Analisis (IPA) pertama kali dikembangkan oleh John A. Martilla dan John C. James yang sebenarnya berawal dari konsep Service Quality (*Servqual*). Bila pada konsep *Servqual* hanya menganalisis tentang kesenjangan yang terjadi antara keinginan atau harapan dari konsumen dengan kinerja yang telah diberikan oleh perusahaan, maka pada konsep IPA ini akan di analisis tentang tingkat kepentingan dari suatu variable dimata konsumen dengan kinerja dari perusahaan tersebut. Dengan kata lain metode ini berisi bagaimana menterjemahkan apa yang diinginkan oleh konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan agar menghasilkan produk yang berkualitas, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud (Supranto, 2006).

Berdasarkan latar belakang diatas mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan metode *Servqual* (*service quality*) untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan pemikiran diatas, maka peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul “Analisis pengukuran tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality* (*Servqual*).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang ingin penulis pecahkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan PT. Bank Mandiri Duri-Pinggir?
2. Faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa PT. Bank Mandiri Duri-Pinggir?

1.3. Batasan Masalah

Agar lebih terarah, mudah dipahami dan topik yang dibahas tidak meluas, maka diperlukan batasan masalah. Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan jasa PT. Bank Mandiri terhadap nasabahnya.
2. Metode yang digunakan adalah *Service Quality*.
3. Kuisisioner dibagikan kepada para nasabah.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan PT. Bank Mandiri Duri-Pinggir.
2. Untuk mengetahui Faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan PT. Bank Mandiri Duri-Pinggir.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi penulis, sebagai kegiatan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama berada di bangku kuliah.

2. Bagi perusahaan, untuk memberikan masukan tentang persepsi nasabah atas layanan yang diterimanya sehingga perbankan dapat menciptakan pelayanan jasa yang sesuai dengan harapan konsumen.
3. Bagi Pembaca, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi dampak positif kepada pembaca dengan cara pembaca dapat lebih termotivasi untuk belajar dan dapat berpikir lebih kritis lagi. Dan tentunya untuk menambah informasi pengetahuan bagi pembaca.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dibuat untuk membantu memberikan gambaran umum tentang penelitian yang akan dilakukan terhadap Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Dengan Metode *Service Quality (Servqual)*”. Secara garis besar sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang kajian secara induktif yang berisikan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti yang lain yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan, disamping itu juga kajian secara deduktif yang berisikan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian, dasar-dasar teori untuk mendukung kajian yang akan dilakukan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Mengandung uraian tentang kerangka dan bagian alir penelitian, teknik yang dilakukan, model yang dipakai, pembangunan dan pengembangan model, bahan dan materi, alat, tata cara penelitian dan data yang akan dikaji serta cara analisis yang akan dipakai.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menyajikan data-data yang didapat selama penelitian dan bagaimana cara menganalisa data tersebut sehingga memperoleh hasil yang telah ditentukan sebelumnya pada tujuan penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Berisi pembahasan hasil yang diperoleh dari penelitian, sehingga dapat menghasilkan sebuah kesimpulan dan kajian untuk menjawab rumusan masalah.

BAB VI PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saransaran atas hasil yang dicapai dan permasalahan yang ditemukan selama penelitian sehingga perlu dilakukan rekomendasi untuk kajian pada penelitian lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat semua sumber kepustakaan yang digunakan dalam penelitian, baik berupa buku, majalah, maupun sumber-sumber kepustakaan lainnya.

LAMPIRAN

Memuat keterangan, tabel, gambar, dan hal-hal lain yang perlu dilampirkan untuk memperjelas uraian dalam laporan.

