

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatkan kualitas unuk saat ini sangatlah penting kerana tingginya persaingan yang memanjakan konsumen menjadikan para konsumen lebih selektif dalam memilih produk, kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan, kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah. Kualitas jasa lebih sukar untuk didevaluasi dibandingkan dengan kualitas barang, kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan pada konsumen sebagai kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara konsumen dan terdapat kontak personil dengan penyelenggara jasa tersebut, Perusahaan harus mempunyai strategi yang baik untuk digunakan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas karena dengan adanya pelayanan yang berkualitas diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Salah satu hal penting dalam rangka memberikan pelayanan yang baik juga tergantung pada para karyawan yang memberikan pelayanan tersebut. Sebagai konsekuensinya, perusahaan harus memberikan insentive yang cukup terhadap para karyawan sesuai dengan pelayanan yang telah mereka berikan terhadap pelanggan.

Dewasa ini perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi aktivitas perbankan terutama dalam segi pemrosesan data elektronik dan telekomunikasi. Bank harus dapat memilih mana yang merupakan bentuk dan jenis teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, hal itu berpengaruh pula pada proses keputusan, baik dari segi ketepatan, keakuratannya dan paling penting adalah kemampuan dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan yang diperlukan oleh nasabah bank, agar dapat mencapai *good performance*, bank tidak dapat menghindari fungsinya dari pelayan nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut. Banyak riset yang menunjukkan bahwa prosentase jumlah nasabah yang memutuskan untuk tetap memakai jasa bank tertentu karena pelayanan yang mereka terima dirasakan dapat mendatangkan kepuasan atau baik. Dengan kata lain, salah satu faktor mendongkrak pangsa pasar adalah peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas dari suatu pelayanan memang merupakan kewajiban perbankan. Pelayanan merupakan kunci sukses dari sebuah perbankan. Oleh karena itu pelayanan harus menjadi factor perhatian manajemen perbankan untuk kelangsungan hidup perusahaanya.

Beberapa riset telah dilaksanakan dalam upaya untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Ada lima dimensi yang merupakan identifikasi dari kualitas layanan tersebut (*Berry, dkk. 1988, hal 37*), yaitu :

1. *Realibillity* : kemampuan untuk memberikan jasa dengan segera dan memuaskan.

2. *Responsiveness* : kemampuan untuk memberikan jasa dengan tanggap.
3. *Assurance* : kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, resiko dari keraguan.
4. *Emphaty* : kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. *Tangibles* : fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.

Langkah yang diambil oleh suatu jasa Bank adalah mengelola dengan semakin efisien dan profesional, artinya manajemen harus siap memperhatikan fasilitas dan pelayanan yang mereka berikan kepada para nasabah, apakah sudah memberikan kepuasan. Kemudian diharapkan juga manajemen mampu mengadakan perubahan-perubahan yang menuju pada perbaikan mutu pelayanan dan fasilitas yang ada, sehingga membuat perusahaan tersebut mempunyai keunggulan tersendiri dibanding para pesaingnya. Dalam operasional kegiatannya Bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta dapat dilihat, dimana kemampuan untuk memberikan layanan yang baik merupakan langkah awal untuk meyakinkan nasabah, selain itu jaminan akan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan dalam menyampaikan kepastian dan kepercayaan juga merupakan langkah untuk meyakinkan pelanggan. Jadi baik buruknya jasa pelayanan ini dapat dilihat disini. Sedangkan faktor-faktor yang lainnya merupakan sarana pendukung dalam memberikan pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai judul di atas , maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa apakah yang memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi nasabah di bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta ?
2. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa apakah yang telah dinilai baik bagi nasabah pada bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta ?
3. Apakah nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan jasa pada bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan jasa di bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta yang penting dan tidak penting bagi nasabah.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan jasa di bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta yang telah dinilai baik dan tidak baik bagi nasabah.
3. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan jasa di bank BPD DIY Cabang Utama Yogyakarta yang memuaskan bagi nasabah.

1.4. Batasan Masalah

Untuk menghindari adanya kesulitan dalam mendapatkan data yang diperlukan, maka beberapa batasan masalah atribut riset ditentukan sebagai berikut :

- a. Produk

Produk yang dihasilkan oleh Bank Pembangunan Daerah adalah jasa yang diberikan kepada para pelanggan yang berupa tabungan atau simpanan dan pinjaman.

b. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Pembangunan Daerah meliputi lima dimensi, yaitu ; faktor fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.

c. Nasabah

Nasabah yang menjadi responden antara lain nasabah yang aktif atau perorangan dan lembaga.

d. Kepuasan

Kepuasan yang dimaksud ialah persepsi nasabah tentang segala pelayanan yang diberikan

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis sebagai wahana penerapan ilmu yang telah diperoleh penulis dibangku kuliah.
2. Bagi bank dapat membantu manajemen dalam mengambil kebijakan yang tepat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Bagi pihak lain dapat dijadikan bahan referensi atau pembanding dalam kaitanya dengan kualitas pelayanan jasa.