

## TUGAS AKHIR

**APLIKASI DIMENSI *SERVICE QUALITY* (*SERVQUAL*)  
DALAM MENGUKUR TINGKAT KINERJA (*PERFORMANCE*)  
PADA LAYANAN BANK  
(*Studi kasus di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Sukoharjo*)**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Teknik Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

**RACHMAT TRIMULYA**

**D 600 030 091**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2008**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dunia perbankan merupakan jantung sistem keuangan negara. Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dan menyalurkan dana dari dan kepada masyarakat yang memiliki fungsi memperlancar lalu lintas pembayaran. Dengan kata lain bank adalah suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit serta jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang bagi semua sektor perekonomian.

Semakin banyak jumlah Bank mengakibatkan persaingan menjadi semakin ketat pula. Nasabah akan lebih selektif dalam memilih bank kepercayaan untuk bertransaksi, sehingga bank yang memberikan kepuasan tertinggi lah yang akan dipilih nasabah. Dalam perspektifnya, konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya, sebagai konsekuensinya setiap usaha penyediaan layanan jasa juga perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi tuntutan nasabah. Hal ini bila diperhatikan akan menuntut kita pada suatu faktor penting diluar kekuatan modal yang dibutuhkan untuk menghidupi bank tersebut, yakni kepercayaan nasabah terhadap bank, pelayanan terhadap nasabah yang nota benanya adalah pelanggan bank merupakan satu dari sekian banyak faktor yang harus diperhatikan demi kemajuan bank.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, sehingga kinerja perusahaan harus diukur pada aspek non finansial, seperti perilaku karyawan, kemampuan karyawan dan kepuasan nasabah. Dalam menghadapi persaingan Bank BRI harus mengetahui keinginan masyarakat dalam menentukan pilihannya menggunakan pelayanan jasa perbankan. Selanjutnya melakukan tindakan lebih lanjut dengan meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah, sehingga tercipta kepuasan antara kedua belah pihak. Dengan menggunakan beberapa pengambilan keputusan yang di dapatkan dari masing-masing nasabah atau konsumen dapat diketahui apa yang menjadi prioritas utama masyarakat dalam memilih bank tersebut, sehingga dapat ditentukan langkah-langkah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan perbankan.

Tujuan dari penggunaan dimensi *Service Quality (servqual)* dan pengukuran kinerja serta pengukuran kesenjangan adalah untuk melakukan perbaikan dalam pengendalian jasa layanan yang digunakan sebagai alternatif usulan dalam perbaikan kualitas jasa yang berorientasi terhadap kepuasan pelanggan dan sebagai salah satu strategi perusahaan dalam memberdayakan *Total Quality Service*.

Dengan demikian, adanya strategi pengembangan ini diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan untuk persaingan dengan perusahaan lain. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan

penelitian dengan judul "Aplikasi Dimensi *Service Quality (servqual)* dalam mengukur tingkat kinerja (*performance*) pada layanan Bank"

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang seperti yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dibuat perumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah layanan yang diberikan pihak bank telah memenuhi keinginan para nasabah?
2. Bagaimana kinerja (*performance*) layanan bank jika diaplikasikan dengan dimensi *Service Quality (servqual)*?
3. Atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya?

## **1.3 Batasan Masalah**

Untuk mencegah meluasnya permasalahan yang ada dan agar lebih terarah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada kantor BRI cabang Sukoharjo.
2. Individu-individu yang dijadikan sampel adalah konsumen/nasabah yang kebetulan ada di tempat penelitian untuk dijadikan sebagai sumber data.
3. Kuisisioner – kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner terbuka dan kuisisioner tertutup, dengan demikian untuk setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban yang memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya.

4. hal – hal yang diteliti:
  - a. Analisa *Gap 5* (*Gap* antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan / *service Gap* )
  - b. Analisis tiap-tiap dimensi dikuadran I pada diagram kartesius.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis sejauh mana layanan yang diberikan oleh pihak bank dalam memenuhi kepuasan nasabah.
2. Mengetahui bagaimana kinerja (*performance*) layanan tersebut jika diaplikasikan dalam dimensi *Service Quality* (*servqual*).
3. Untuk mengetahui atribut – atribut atau apa saja yang dapat atau perlu dikembangkan dan diperbaiki kualitasnya dengan mengaplikasikan metode *Servqual*.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran bagi pihak Bank dalam mensukseskan tujuan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Sebagai evaluasi penerapan kebijakan terhadap pengembangan mutu khususnya yang berkaitan dengan kasus peningkatan kualitas pelayan.

3. Dapat mengetahui aplikasi metode *Service Quality (servqual)* dan diagram kartesius dalam menganalisis kualitas pelayanan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan laporan ini diharapkan agar pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan dapat dengan mudah memahami isi laporan. Adapun sistematika penulisan laporan sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan memberikan gambaran mengenai masalah yang akan dibahas, yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi tentang landasan teori yang relevan yang dimasukkan untuk mengemukakan teori – teori yang dapat dipakai untuk pemecahan masalah dan untuk menganalisis perbaikan kualitas pelayanan (*servqual*) terhadap kepuasan nasabah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi tentang obyek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, serta kerangka pemecahan masalah.

#### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi tentang data-data yang dihasilkan selama penelitian, kemudian pengolahan data dengan menggunakan metode yang telah ditentukan untuk mendapatkan hasil analisa.

#### BAB V PEMBAHASAN

Membahas hasil penelitian yaitu tentang penelitian yang dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasinya atau saran yang harus diberikan untuk penelitian lanjutan.

#### BAB VI PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan saran.