

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, peningkatan kualitas akan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi usaha perbankan. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu loyalitas konsumen, dan berkemungkinan besar menarik konsumen baru. Konsumen yang telah loyal pada suatu produk jasa juga dapat diartikan konsumen tersebut merasa terpuaskan kebutuhan sehingga melakukan pembelian lebih dari sekali. Hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan, karena melalui terpuasnya kebutuhan konsumen, konsumen tidak akan melirik perusahaan lain dan dalam proses loyalitas tersebut, kemungkinan besar terjadi promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh nasabah loyal kepada konsumen lainnya.

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (service) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan, akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Sering kali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan

persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi dari konsumennya. Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa meliputi lima dimensi dimana kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman yang dikutip oleh Simamora (2004) meliputi keandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

BPD Jateng sebagai salah satu bentuk BUMD yang bergerak di bidang jasa perbankan juga perlu memperhatikan lima dimensi kualitas jasa yang dijadikan indikator oleh para nasabahnya dalam menilai apakah jasa tersebut berkualitas atau tidak, dengan harapan bank tersebut tetap exist dan semakin berkembang. Untuk mengevaluasi betapa pentingnya kualitas pelayanan pada sebuah bank sebagai salah satu bentuk perusahaan milik daerah yang bergerak di bidang jasa perbankan dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan bagi nasabah, maka penulis mengambil judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BPD JATENG DI SURAKARTA”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan BPD Jateng di Surakarta yang terdiri dari variabel *reliability*, *tangible*, *responsivennes*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah BPD Jateng di Surakarta ?
2. Variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah BPD Jateng di Surakarta ?

C. Pembatasan Masalah

1. Dalam penelitian ini kepuasan nasabah merupakan media untuk melihat apakah dipengaruhi oleh variabel *reliability*, *tangible*, *responsivennes*, *assurance*, dan *empathy*.
2. Di dalam penelitian ini dilakukan terbatas pada nasabah BPD Jateng di Surakarta yang memiliki produk tabungan dan pinjaman.

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan BPD Jateng di Surakarta yang terdiri dari variabel *reliability*, *tangible*, *responsivennes*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan nasabah.

2. Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah.

E. Manfaat Penelitian

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

1 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, manfaatnya untuk melatih dan meningkatkan ketajaman analisis serta menambah ilmu pengetahuan agar dapat berinteraksi terhadap kondisi nyata di lapangan yang terkait dengan disiplin ilmu manajemen pemasaran, khususnya tentang gambaran kualitas pelayanan dan dapat melihat secara lebih dekat bagaimana tingkat kepuasan para nasabah.
- b. Bagi BPD Jateng di Surakarta, manfaatnya untuk mengetahui tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga manajemen BPD Jateng Cabang UMS dapat mengambil langkah strategik untuk lebih meningkatkan kualitas jasa pelayanan perbankan.

2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini manfaatnya adalah dapat berguna sebagai sumber informasi yang dapat dipakai sebagai data sekunder dan sebagai bahan sumbangan pemikiran tentang peran dan fungsi manajemen pemasaran (*marketing*), khususnya kualitas pelayanan nasabah.

F. Sistematika Penelitian

Untuk memperoleh gambaran singkat, penelitian ini dibagi dalam lima bab yang secara garis besarnya bab demi bab disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan merupakan bab yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab akan diuraikan mengenai pengertian bank, definisi jasa, karakteristik jasa, dimensi kualitas jasa, definisi kepuasan konsumen, metode pengukuran kepuasan pelanggan mengenai pelayanan, konsep mengenai objek pengukuran kepuasan pelanggan, jenis-jenis tanggapan atau keluhan, strategi kepuasan pelanggan, dan tinjauan penelitian terdahulu.

BAB III : METODA PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, metode pengambilan sampel, instrumen penelitian, metode analisis data, pengujian kualitas data.

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang karakteristik responden, pengujian kualitas data dan analisis data.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab terakhir ini berisi tentang simpulan hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.