

**ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN
JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA BRI UNIT COLOMADU**



Skripsi Ini Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

Erwin Nugroho

B 100 000 520

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2010**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa memerlukan suatu pola pengolahan sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dimanfaatkan secara penuh bagi kesejahteraan seluruh masyarakat. Tersedianya sumber alam, modal dan teknologi belum merupakan jaminan bahwa kemajuan akan diraih secara gemilang. Karenanya diperlukan peranan sumber daya manusia yang berfungsi sebagai pemimpin, karena ia mempunyai tanggung jawab untuk menggerakkan manusia lain agar bekerja mencapai tujuan yang sehat. Persaingan dan perkembangan sektor perbankan di Indonesia semakin berkembang dengan pesat sejak adanya deregulasi di bidang moneter dan keuangan.

Di dalam situasi keuangan yang semakin ketat, masing-masing bank harus dapat menetapkan suatu *distinctive competence* yang dapat menjadi keunggulan perusahaan yang sulit ditiru oleh perusahaan lain. Kualitas produk dan jasa pelayanan yang ditawarkan atau diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dianggap menjadi salah satu *competitive advantage* yang penting bagi kelangsungan dan perkembangan suatu organisasi.

Oleh karena itu suatu bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya, baik secara kualitas maupun kuantitas. Secara umum sebenarnya tingkat kepuasan konsumen atau nasabah tergantung pada mutu atau kualitas jasa yang diterima. Kualitas itu sendiri sering diartikan sebagai ukuran dimana produk mampu memenuhi keinginan pengguna. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Kotler menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997). Perusahaan harus meminimalkan ketidakpuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang semakin baik atau meningkatkan kualitas pelayanan yang berkesinambungan secara terus menerus. Penting sekali bagi manajemen bank untuk memahami konsep *service quality* dengan program *customer satisfaction* karena bisnis bank merupakan bisnis pelayanan jasa.

Mengingat arti penting kualitas dalam menghadapi persaingan, Bank Rakyat Indonesia (BRI) unit colomadu pun berusaha meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan atau nasabahnya. BRI unit colomadu juga berusaha mewujudkan bahwa *customer satisfaction* bukan hanya sekedar motto saja tetapi lebih merupakan suatu etos kerja bagi karyawan dan pihak manajemen serta seluruh sumber daya manusia di BRI unit colomadu

sendiri. Dengan kata lain, BRI unit colomadu mau tidak mau harus menerapkan konsep ini yang tidak hanya melibatkan pelayanan tetapi juga harus melibatkan keandalan dalam penyediaan informasi.

Tidak mudah bagi BRI unit colomadu sebagai institusi perusahaan jasa di bidang perbankan yang mendasarkan usahanya pada azas kepercayaan dan *service quality* (kualitas layanan) untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Dengan demikian tantangan kedepan bagi BRI unit colomadu adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan jasa dan memberikan yang terbaik untuk kepuasan nasabah. Tanpa pelayanan yang baik, bank akan ditinggalkan oleh nasabahnya. Memberikan pelayanan yang baik adalah komitmen setiap profesional perbankan. Service juga sangat pantas menjadi *core values* BRI unit colomadu, karena value ini yang menjadi salah satu kendaraan BRI unit colomadu untuk mencapai profit dari nasabah, dan service jugalah yang mampu menumbuhkan kultur kerja yang kondusif dan menyenangkan.

Untuk menilai kualitas pelayanan jasa BRI unit colomadu, digunakan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu, *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Asurance*. *Tangible* meliputi peralatan yang memadai, fasilitas fisik tertata bersih dan rapi, penampilan karyawan yang menarik dan rapi. *Reliability* meliputi ketepatan waktu pelayanan yang tidak berbelit-belit, keakuratan pencatatan rekening. *Responsiveness* meliputi pemberian informasi yang jelas, keluhan nasabah yang selalu diperhatikan dan ditangani dengan cepat, serta kemauan karyawan untuk membantu nasabah. *Emphaty* meliputi keluhan yang selalu diperhatikan,

sikap karyawan yang sabar dan simpatik. *Assurance* meliputi kemampuan karyawan dalam menangani keluhan nasabah, jaminan keamanan dan kenyamanan, pelayanan yang sopan dan ramah. Dari kelima dimensi tersebut diperoleh penilaian nasabah terhadap BRI unit colomadu sehingga dapat diketahui tingkat kepuasannya.

Analisis tingkat kepuasan nasabah seperti ini, perlu dilakukan karena selama ini belum ada usaha-usaha untuk mengukur kepuasan nasabah. Apabila setelah dianalisis ternyata terdapat indikasi kekurangan kepuasan nasabah, maka harus diidentifikasi atribut – atribut yang menimbulkan ketidakpuasan itu dan melakukan tindakan korektif untuk menyelesaikannya. Pemimpin bank harus berusaha untuk menghasilkan *performance* sebaik mungkin sehingga memuaskan nasabahnya. Itulah sebabnya perlu dilakukan *Importance and Performance Analysis*.

Dari uraian diatas maka penulis menuangkanya kedalam bentuk skripsi berjudul : **“ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BRI UNIT COLOMADU “.**

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan dikemukakan adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi kualitas jasa (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance*) terhadap kepuasan nasabah pada BRI unit Colomadu?
2. Dimensi kualitas jasa manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada BRI unit Colomadu?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Ada beberapa tujuan yang diharapkan terpenuhi dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap dimensi kualitas pelayanan jasa pada BRI unit Colomadu.
2. Untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan nasabah BRI unit Colomadu.
3. Untuk menganalisis dimensi kualitas pelayanan jasa yang paling dominan pengaruhnya dengan kepuasan nasabah BRI unit Colomadu.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

Melalui penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak sebagai berikut :

1. Bagi BRI unit Colomadu merupakan sumbangan atau masukan agar nantinya dapat menginterpretasikan hasil penelitian dalam sebuah

kebijakan yang akan datang dalam rangka menjaga kualitas pelayanan jasa agar tetap dapat memuaskan nasabahnya.

2. Bagi penulis dan kalangan akademis diharapkan penelitian tentang dimensi kualitas pelayanan jasa pada BRI unit Colomadu ini dapat menambah wawasan, pengetahuan serta memberikan informasi atau masukan terhadap penelitian selanjutnya. Dan juga dapat menerapkan pengetahuan teoritis mengenai pelayanan serta kepuasan konsumen.
3. Bagi pihak lain hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan.