

**ANALISIS *SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**

(Studi pada Bank Jateng Kota Surakarta)



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

ESKASARI PUTRI

B 200 060 146

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan sektor yang sangat penting dan berpengaruh dalam dunia usaha, banyak orang dan organisasi yang memanfaatkan jasa bank untuk menyimpan atau meminjam dana, oleh karena itu, bank memainkan peranan penting dalam memelihara kepercayaan masyarakat terhadap sistem moneter melalui kedekatan hubungannya dengan badan-badan pengatur dan instansi pemerintah. Dalam pernyataan standar akuntansi keuangan no. 31 (2000:1) bank adalah lembaga yang berperan sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang memerlukan dana, serta sebagai lembaga yang berfungsi lalu lintas pembayaran. Falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia jasa dan jasa dengan nasabah, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mounth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Parasuraman *et al.*, (1990:19) mendefinisikan kualitas layanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para nasabah atas

layanan yang mereka terima. Unsur utama dalam kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan nasabah, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Konsep penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.*,(1990:20) dikenal dengan *Service Quality (SERVQUAL)*, terdapat sepuluh dimensi kualitas tersebut yaitu; *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Coutesy, Credibility, Security, Access, Communications* dan *Understanding The Customer* yang selanjutnya dicakupkan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu; *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti fisik), *Empathy* (perhatian), dan *Reliability* (kehandalan). Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi dalam kualitas layanan dimaksudkan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan sebagai sarana untuk mengevaluasi serta memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

Bank Jateng merupakan Bank milik Pemerintah Propinsi Jawa Tengah bersama-sama dengan Pemerintah Kota/ Kabupaten Se-Jawa Tengah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat dalam bidang

perbankan. Bank Jateng sebagai organisasi perbankan berfokus untuk memenuhi kepuasan masyarakat melalui pelayanan jasa perbankan yang berkualitas. Dalam rangka memenuhi kepuasan nasabah Bank Jateng harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi perbankan secara makro adalah sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efektif bagi nasabah serta tempat transaksi simpan pinjam, kepuasan nasabah tersebut akan memicu kesuksesan kinerja lain, yaitu kinerja keuangan. Sebagai perusahaan yang berorientasi pada layanan jasa perbankan, Bank Jateng harus dikelola dengan baik berdasar asas - asas ekonomi perbankan sehingga harus dapat memelihara kelangsungan hidup perusahaan dan harus mampu melayani kebutuhan nasabah Bank Jateng secara lancar.

Mengingat jasa perbankan di era sekarang merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, bank memiliki peranan penting untuk mendukung pembangunan ekonomi suatu negara. Tersedianya jasa perbankan yang memadai akan mendorong pembangunan ekonomi di masyarakat yang akan meningkatkan perekonomian daerah.

Bank Jateng merupakan singkatan dari Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah. Dimana tujuan pendirian Bank Jateng tersebut adalah untuk mengelola keuangan daerah yaitu sebagai pemegang kas daerah dan membantu meningkatkan ekonomi daerah dengan memberikan kredit kepada pengusaha kecil.. Mahmudi menuliskan mengenai kepuasan nasabah sektor publik (2005:101) kepuasan nasabah merupakan salah satu bentuk hasil suatu

pelayanan publik, kepuasan nasabah dapat dikategorikan sebagai tujuan tingkat tinggi dalam suatu sistim pengukuran kinerja.

Dari berbagai latar belakang dan pemikiran di atas, menjadi alasan ketertarikan untuk diteliti. Melihat begitu pentingnya peranan Bank Jateng bagi pembangunan perekonomian daerah khususnya Jawa Tengah, maka Bank Jateng perlu memperhatikan pelayanannya hingga maksimal sesuai dengan harapan nasabah dengan memperhatikan lima aspek dimensi *service quality* (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy* dan *reliability*) untuk mengevaluasi kinerja pelayanan, maka penulis mengadakan penelitian dengan mengambil judul **“ANALISIS SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK JATENG KOTA SURAKARTA)”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah dimensi *Service Quality* yang terdiri dari dimensi *responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Kota Surakarta?
2. Seberapa besar pengaruh dimensi *Service Quality* yang terdiri dari dimensi *responsiveness, assurance, tangible, empathy* dan *reliability* terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Kota Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability* terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Kota Surakarta.
2. Menganalisis seberapa besar pengaruh *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, *reliability* terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng Kota Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang akan dilaksanakan ini diharapkan akan dapat memberikan manfaat:

1. Secara teoritis penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

Sebagai salah satu bahan referensi keilmuan untuk penelitian yang berkaitan dengan bidang pemasaran pada kualitas pelayanan jasa perbankan.

2. Secara praktis penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

- a. Memberikan sumbangan pemikiran kepada lembaga perbankan sebagai penyedia layanan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada nasabah.
- b. Memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan di Bank Jateng Kota Surakarta.

E. Garis Besar Skripsi

Skripsi ini terdiri dari 5 bab yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, analisis data, dan penutup.

Bab I yaitu pendahuluan yang memuat antara lain latar belakang masalah, adanya pengaruh *service quality* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jateng Kota Surakarta. Bab ini juga memuat tujuan dan manfaat penelitian serta garis besar skripsi.

Pada bab II Tinjauan pustaka terdiri dari: pemahaman konsep jasa, konsep *total quality service*, konsep kualitas, dimensi kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, pengukuran kepuasan konsumen, hubungan kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan, kajian penelitian terdahulu, serta hipotesis dan kerangka pemikiran.

Pada bab III metode penelitian ini terdiri dari populasi dan sampel, definisi operasional, dan analisis data. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi berganda *OLS (Ordinary Least Square)*, yang mana populasinya seluruh nasabah yang menggunakan jasa Bank Jateng Kota Surakarta dan teknik pengambilan sampelnya menggunakan *Purposive Sampling* dan *Accidental Sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuisioner.

Pada bab IV Hasil penelitian dan pembahasan yang mana terdiri dari gambaran umum Bank Jateng Kota Surakarta, uji kualitas pengumpulan data, uji asumsi klasik, analisis GAP, analisis hipotesis, dan pembahasan hasil analisis.

Bab V terdiri dari kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan dan implikasi terapan yang memuat saran-saran yang diberikan penulis.