

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Persaingan bisnis saat ini menjadi sangat tajam. Usaha untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang maksimal, jika mereka kurang puas mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini menyebabkan penurunan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu, perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar mengetahui hal apa yang membuat pelanggan kurang puas.

Kepuasan pelanggan masih merupakan konsep yang sangat relevan. Fakta yang terjadi, jika pelanggan merasa puas dengan jasa atau produk yang diberikan maka akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka di masa yang akan datang. Seorang pelanggan yang merasa puas dengan jasa atau produk yang diberikan adalah pelanggan yang akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun perusahaan akan sama-sama merasa diuntungkan apabila kepuasan terjadi maka kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan tiap perusahaan.

Perusahaan harus menyadari dalam memformulasikan kepuasan pelanggan yaitu strategi kepuasan pelanggan berawal dengan harapan pelanggan. Kepuasan akan terjadi jika perusahaan mampu menyediakan produk, pelayanan, dan aspek lain sesuai dengan harapan pelanggan.

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Central Asia (BCA) Unit Solo Baru akan menimbulkan persepsi karena beragam nasabah yang tergabung dalam BCA Unit Solo Baru. Nasabah mempunyai persepsi berbeda-beda sehingga pihak bank harus berhati-hati dalam memberikan pelayanan karena mempengaruhi penilaian nasabah BCA. Bank melakukan usaha yang keras untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Kepuasan nasabah adalah hal yang harus diperhatikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal penting. Peningkatan mutu layanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dalam menentukan dalam mengembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dan dengan masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Masyarakat yang mempunyai dana lebih yaitu masyarakat yang memiliki dana yang akan disimpan di bank sebagai investasi. Sedangkan masyarakat kekurangan dana yaitu masyarakat yang menggunakan pinjaman dari bank untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dari uraian tersebut tidak dapat dipungkiri bahwa peranan bank sangat penting sebagai kepercayaan masyarakat dalam menyimpan dana juga meningkatkan kemajuan ekonomi.

Berikut adalah fasilitas utama yang diberikan BCA (Bank Central Asia) dan Bank Mandiri kepada nasabah dapat dilihat pada tabel 1.1:

Tabel 1.1 Fasilitas Utama BCA dan Bank Mandiri

Fasilitas Utama	
BCA	Bank Mandiri
1. ATM yang tersebar dimana-mana.	ATM yang tersebar dimana-mana;
2. Tersedia debit BCA dan tunai BCA.	Tersedia debit Mandiri dan tunai Mandiri.
3. <i>E-Banking: Phone Banking, SMS Banking, Internet Banking.</i>	<i>E-Banking: Phone Banking, SMS Banking, Internet Banking.</i>
4. Di beberapa kantor cabang disediakan <i>Cash Deposit Machine (CDM)</i> .	Di beberapa kantor cabang disediakan mesin <i>Cash Deposit Machine (CDM)</i> .
5. Nasabah bisa <i>apply Indomaret Card</i>	Nasabah bisa <i>apply Indomaret Card, eToll Card, pembayaran Batik Solo Trans (BST)</i> .
6. Anggota jaringan <i>link</i> dan ATM Bersama.	Anggota jaringan <i>link</i> dan ATM Bersama.
7. Setoran awal dalam pembukaan rekening sebesar Rp 500.000 dan setoran minimum selanjutnya sebesar Rp 50.000	Setoran awal dalam pembukaan rekening sebesar Rp 500.000 dan setoran minimum selanjutnya: Rp 50.000
8. Biaya administrasi sebesar Rp 13.000/bulan untuk silver dan gold card, dan untuk platinum card sebesar Rp 20.000/bulan	Biaya administrasi untuk kartu <i>silver</i> sebesar Rp 1.500, <i>Gold</i> sebesar Rp 4.000, dan <i>Platinum/Platinum Plus</i> sebesar Rp 6.500
9. Saldo minimum sebesar Rp10.000	Saldo minimum sebesar Rp100.000
10. Penutupan rekening minimal sebesar Rp 5.000	Penutupan rekening minimal sebesar Rp 50.000
11. Tersedia Bank Syariah	Tersedia Bank Syariah

Sumber : Data Peneliti (2014)

Fasilitas utama yang dimiliki BCA dan Bank Mandiri relatif sama karena BCA dan Bank Mandiri adalah Bank yang memiliki fasilitas yang sama-sama unggul.

Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan yang diberikan BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru. Hal ini dilakukan guna mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru. Dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan BCA dan Bank Mandiri peneliti menggunakan metode *Modified Importance Performance Analysis* karena metode ini mudah dipahami, serta hasil analisis digambarkan dalam bentuk diagram sehingga dalam menentukan tingkat prioritas perbaikan akan lebih terarah.

Berkaitan hal ini maka dilakukan penelitian untuk mengukur sejauh mana kinerja pelayanan yang diberikan oleh BCA unit Solo Baru yaitu dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan menggunakan *Modified Importance Performance Analysis* (Studi Kasus: BCA Jl. Ir Soekarno Ruko Saraswati No.6, Solo Baru)”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Pokok masalah yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BCA Unit Solo Baru kepada nasabah?
2. Faktor apa saja yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan kualitas yang diberikan oleh BCA Unit Solo Baru?
3. Bagaimana usaha perbaikan kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan nasabah?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan yang digunakan agar penelitian lebih efektif yaitu:

1. Obyek penelitian di BCA Unit Solo Baru (Jl. Ir Soekarno Ruko Saraswati No.6, Solo Baru) dan Bank Mandiri Unit Solo Baru (Jl. Ir Soekarno Ruko Saraswati No.9, Solo Baru) sebagai pembanding.
2. Penelitian dilakukan pada nasabah BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru sebagai pembanding.
3. Penelitian dilakukan melalui penyebaran kuisisioner pada nasabah BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru sebagai pembanding.
4. Penelitian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan BCA Unit Solo Baru berdasarkan tingkat kepentingan dan harapan sesuai penilaian nasabah.

5. Pertanyaan meliputi seluruh aspek yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru kepada nasabah.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas layanan yang diberikan BCA Unit Solo Baru menggunakan *Modified Importance Performance Analysis*.
2. Mengetahui prioritas utama dalam perbaikan peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh BCA Unit Solo Baru.
3. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah dari pihak BCA Unit Solo Baru dan Bank Mandiri Unit Solo Baru sebagai pembanding.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian memberikan informasi mengenai kepuasan pelanggan di BCA Unit Solo Baru dibandingkan dengan Bank Mandiri Unit Solo Baru.
2. Hasil penelitian menjadi bahan acuan dalam melakukan prioritas perbaikan BCA Unit Solo Baru secara terus menerus guna memuaskan layanan kepada nasabah, terutama hal yang dianggap penting oleh nasabah.

3. Penelitian ini merupakan suatu kesempatan dalam menerapkan teori-teori yang diperoleh selama kuliah ke dalam praktek nyata untuk dapat menganalisis suatu permasalahan secara ilmiah dan sistematis.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk dapat memberikan pembahasan yang jelas dan terperinci serta agar dapat melakukan analisa yang baik, maka digunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang penulisan, perumusan masalah, tujuan pemecahan masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas beberapa teori yang berkaitan erat dengan identifikasi lingkup permasalahan, teknik pengujian data, dan literature dari metode *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA) atau Analisis Modifikasi Kinerja dan Kepentingan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan obyek penelitian, sumber data, pengumpulan data dan langkah-langkah pemecahan masalah dan tahapan penelitian yang dilakukan dalam rangka pemecahan masalah yang diinginkan.

**BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan analisis dan interpretasi dari hasil pengolahan data berdasarkan langkah pemecahan masalah.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian. Rekomendasi atau saran-saran yang perlu diberikan baik oleh peneliti sendiri maupun kepada peneliti lain yang dimungkinkan hasil tersebut dapat dilanjutkan serta kepada institusi tempat penelitian.