

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berada di era globalisasi seperti saat ini, khususnya di dunia perbankan mengharuskan pelaku bisnis ini untuk terus melakukan inovasi sesuai dengan perkembangan zaman. Dimana persaingan menjadi lebih ketat dan sulit untuk diperkirakan. Hal ini yang membuat pelaku bisnis perbankan harus melakukan inovasi yang unggul diantara kompetitor lainnya agar mampu bersaing di dunia perbankan.

Banyak aspek yang menjadi pertimbangan seseorang dalam memilih produk perbankan. Ketika memutuskan untuk pergi ke suatu bank, seseorang cenderung menjadi pemilih dan memiliki pertimbangan-pertimbangan sebelumnya memutuskan produk perbankan yang ia pilih. Produk perbankan yang lebih interaktif, memberikan kemudahan, keuntungan terhadap nasabahnya serta mengikuti perkembangan zaman adalah hal yang diinginkan oleh nasabah.

Selain aspek produk, yang menjadi bahan pertimbangan seseorang untuk menentukan pilihan kepada suatu bank adalah kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan dalam dunia perbankan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur serta akan berdampak langsung terhadap citra perusahaan. Jika suatu bank mendapat nilai positif dari nasabah, maka nasabah akan memberikan feedback yang baik dan nasabah akan memiliki pengalaman yang berbeda saat melakukan transaksi.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan tidak mengenal limit perbaikan dan tidak ada yang mencapai kata sempurna, karena nasabah memiliki ekspektasi yang berbeda-beda pada setiap pelayanan.

Menurut Irawan (2008: 64) kualitas pelayanan adalah suatu permulaan dari kepuasan pelanggan dan juga hasil dari kepuasan pelanggan, baik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ini mempengaruhi intensitas kunjungan yang lebih kuat sehingga peningkatan kualitas pelayanan harus berorientasi pada pelanggan.

Jika bank tidak melakukan sebuah inovasi baik dalam hal produk dan pelayanan, bukan suatu hal yang tidak mungkin apabila ke depannya bank tersebut tidak berkembang dan akan kehilangan nasabahnya. Pelayanan yang baik akan membuat nasabah merasa terikat kepada bank tersebut, sehingga mereka dalam kesehariannya melakukan transaksi menggunakan bank tersebut. Terlebih untuk kebutuhan pribadi mereka seperti kepemilikan rumah, kendaraan bermotor hingga modal usaha. Hal ini juga yang membuat bank tersebut dapat terus eksis di bisnis perbankan.

Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu (BCA KCP) Yos Sudarso adalah salah satu cabang dari sebuah bank swasta terbesar di Indonesia yaitu Bank Central Asia. BCA KCP Yos Sudarso berkomitmen untuk memberikan produk yang kompetitif, unggul dan menguntungkan untuk nasabahnya, bukan hanya itu BCA KCP Yos Sudarso juga selalu mencoba memberikan pelayanan yang berkualitas, meskipun masih memiliki kekurangan disana-sini. Berikut data nasabah BCA KCP Yos Sudarso dalam kurun waktu 2 tahun.

Tabel I.1**Jumlah Nasabah BCA KCP Yos Sudarso**

Bulan	Tahun 2015	Tahun 2016
Januari	2728	2646
Februari	2280	2200
Maret	2750	2618
April	2354	2332
Mei	2530	2552
Juni	2574	2662
Juli	2266	2618
Agustus	2398	2574
September	2464	2662
Oktober	2226	2596
November	2596	2684
Desember	2838	2794
Total	30004	30938

Sumber : BCA KCP Yos Sudarso 2017

Berdasarkan data di atas jumlah nasabah BCA KCP Yos Sudarso mengalami peningkatan, hal ini di karenakan berpindahnya lokasi cabang. Akan tetapi yang terjadi dilapangan tidak mencerminkan peningkatan dalam hal layanan bahkan beberapa nasabah ada yang merasa penurunan dalam kualitas layanan.

Hal ini diperkuat dengan adanya hasil audit internal, dimana hasil tersebut sebagian besar menganggap adanya kualitas layanan yang menurun. BCA sendiri menjadikan kualitas layanan sebagai prioritas utama untuk dapat terus tetap eksis di dunia perbankan. Menurunnya kualitas layanan di KCP Yos Sudarso terjadi karena adanya peningkatan jumlah nasabah yang signifikan dibanding tahun sebelumnya.

Beberapa hal yang mengakibatkan menurunnya kualitas layanan menurut survey yang dilakukan oleh pihak audit internal di KCP Yos Sudarso adalah sebagai berikut, yang akan saya sajikan pada tabel I.2 berikut :

Tabel I.2

Jumlah Keluhan Nasabah BCA KCP Yos Sudarso Tahun 2016

No	Jenis Keluhan	Jumlah
1	Tempat parkir yang kurang memadai khususnya mobil	15
2	Antrian teller dan cso yang cukup panjang	23
3	Kurang fokus saat melayani nasabah	12
4	Ketelitian Karyawan saat melakukan transaksi	8
5	Kurangnya sambutan pada saat pertama datang	13
Total		71

Sumber : BCA KCP Yos Sudarso 2017

Jika dilihat dari jenis keluhan yang ada, sebenarnya keluhan seperti ini sudah sering kali di dengar oleh pihak cabang dan selalu dilakukan pembenahan untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut. Namun tetap saja ada kekurangan dalam penerapannya.

Keluhan-keluhan yang dihadapi nasabah diatas dapat mempengaruhi tingkat kepuasan atas kinerja cabang. Tidak tertutup kemungkinan nasabah akan berpindah ke cabang lain ataupun melakukan *negatif word of mouth* atau memberikan testimoni negatif mengenai cabang tersebut sehingga dapat menurunkan kredibilitas atau rasa percaya terhadap perusahaan pada umumnya dan pada cabang khususnya di mata konsumen.

Dalam bisnis perbankan, kualitas pelayanan (*service quality*) dari pelayanan menjadi tolak ukur kepuasan konsumen. *Service Quality* adalah bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kepuasan konsumen bisa tercipta jika kinerja atau hasil atas produk/jasa dari

perusahaan sesuai dengan harapan dari konsumen, Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, sebuah perusahaan/cabang harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan nasabah sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan nasabah. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya, nasabah tentu akan semakin puas.

Kepuasan yang dirasakan nasabah akan membawa dampak positif, diantaranya merupakan investasi jangka panjang bagi BCA khususnya cabang Yos Sudarso. Kepuasan yang dirasakan nasabah akan mempengaruhi intensitas transaksi mereka dan akan melakukan yang lebih dari sekedar transaksi, semakin sering nasabah melakukan transaksi terlebih untuk menjadi debitur, maka akan semakin tinggi laba yang diperoleh cabang.

Dari beberapa permasalahan yang ada dan berdasarkan penelitian terdahulu serta memahami betapa pentingnya kualitas pelayanan jasa bagi suatu perusahaan perbankan, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan mengangkat judul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia Cabang Yos Sudarso Jakarta”**.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung) berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah BCA KCP Yos Sudarso?
2. Seberapa besar gap kualitas pelayanan jasa antara persepsi dan harapan nasabah BCA KCP Yos Sudarso.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka maksud dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan nasabah BCA KCP Yos Sudarso.
2. Untuk menganalisis kesesuaian antara persepsi dan harapan nasabah terhadap kualitas layanan jasa pada BCA KCP Yos Sudarso.

Sedangkan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan pada program strata satu (S1) untuk program studi Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri) Jakarta.

1.4 Metode Penelitian

Penulis melakukan beberapa metode yang menunjang dalam pembuatan skripsi ini :

A. Observasi

metode untuk mendapatkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan guna mendapatkan data dan keterangan yang menunjang analisis dalam penelitian

B. Wawancara

adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada obyek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai rumusan masalah yang disusun.

C. Studi Pustaka

yaitu dengan mengumpulkan dan mempelajari informasi yang diperoleh dari jurnal, buku-buku literature, dan *internet* yang terkait dengan penelitian ini.

1.5 Ruang Lingkup

Pada penelitian ini penulis membatasi ruang lingkup pada faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BCA KCP Yos Sudarso dan meneliti kesenjangan yang didasarkan pada aspek nasabah, yaitu kesenjangan antara persepsi dan harapan nasabah, maka dapat dikemukakan kerangka pemikiran yang diajukan dalam penelitian ini berfungsi sebagai penuntun sekaligus mencerminkan alur berpikir dan merupakan dasar bagi penentuan tujuan penelitian.

Terdapat beberapa aspek yang dapat dijadikan pedoman untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan, aspek-aspek itu meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima aspek tersebut merupakan bagian yang selalu menjadi perhatian nasabah ketika berada di sebuah bank.

Bukti fisik yang dimaksud adalah sarana dan prasarana seperti fasilitas gedung, lahan parkir, dan kerapihan pegawai. Ketika itu semua terlihat baik akan menimbulkan kesan pertama yang baik.

Kehandalan pegawai dapat melayani nasabah akan membuat nasabah merasa terbantu dengan kemampuan yang dimiliki pegawai tersebut. Daya tanggap pegawai akan membuat nasabah merasa diperhatikan secara lebih ketika bertransaksi. Jaminan disini berarti ketika melakukan transaksi, pegawai memastikan kepada nasabah bahwa pegawai bank dapat dipercaya mengenai pengetahuan, kesopanan, kompetensi, keragu-raguan dan bebas dari bahaya.

Empati yang diberikan seperti menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian secara mendalam dan pemahaman atas kebutuhan nasabah akan menjadikan nasabah dihargai. Jika kelima aspek tersebut dilakukan secara berkesinambungan dan selalu ditingkatkan, maka pelayanan tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

1.6 Hipotesis

Berdasarkan literatur dan kerangka konsep yang disajikan pada bagian sebelumnya maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H_0 = Diduga faktor kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung secara signifikan tidak memprediksi kepuasan nasabah BCA KCP Yos Sudarso

H₁ = Diduga faktor kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung secara signifikan akan memprediksi kepuasan nasabah BCA

KCP Yos Sudarso