

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Perusahaan yang berkinerja baik akan selalu memperhatikan keberlangsungan usahanya. Salah satunya dengan cara mengadakan perbaikan terus menerus (*continuous improvement*) dengan tujuan memuaskan konsumen ataupun pelanggannya. Hal tersebut dilakukan untuk mempertahankan konsumen yang telah ada agar tetap loyal maupun menarik konsumen baru.

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, 2005). Dalam prakteknya bank juga memiliki fungsi sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang kekurangan dana. Bagi masyarakat yang membutuhkan dana yaitu mereka dapat menggunakan pinjaman ke Bank.

Tetap bertahannya suatu bank dikarenakan loyalitas nasabah terhadap mutu dan keamanan yang diberikan oleh pihak manajemen Bank. Banyaknya perusahaan perbankan di Indonesia mengakibatkan persaingan yang semakin tinggi, baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran kredit. Bank berlomba-lomba untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Tingkat persaingan tersebut meningkat setiap tahunnya, namun hanya Bank yang berkualitas saja yang tetap bertahan untuk beroperasi.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh *Marketing Research Indonesian* (MRI) yang diberi label *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM) dari periode Desember 2012-Maret 2013 didapat informasi bahwa Bank BRI tidak termasuk dalam kategori *Bank service Excellence*. *Bank service Excellence* merupakan suatu survei mengenai kualitas suatu bank berdasarkan parameter *generic service, selling skill, communication skill, product knowledge, dan time delivery*. *Service Excellence Monitor* (BSEM) dari periode Desember 2012-Maret 2013 dapat dilihat pada tabel di bawah.

Tabel 1.1 *Service Excellence Monitor*

<u>Nama Bank</u>	<u>Nilai Bank Service Excellence 2013</u>	<u>Peringkat</u>
BCA	88,25	1
Mandiri	84,89	2
BII	83,77	3
Danamon	82,63	4
OCBC NISP	82,20	5
CIMB Niaga	81,50	6
BNI	80,55	7
Permata	80,36	8
CITI Bank	79,38	9
BTN	79,12	10

Sumber : Info Bank. (2013)

Salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank. Nasabah akan bersikap loyal jika apa yang dia harapkan dan inginkan dapat di penuhi oleh pihak manajemen Bank. Untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah perlu diadakan suatu penelitian mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank. Penelitian mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada Bank Rakyat Indonesia Unit Bojong belum pernah dilakukan. Oleh karena itu mencoba untuk meneliti mengenai kepuasan nasabah dengan tujuan dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

Maka dari itu dalam penelitian ini membahas mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dengan cara menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) dan CSI (*Customer Satisfaction Index*) untuk memperbaiki layanan yang kurang memuaskan dan meningkatkan kualitas layanan kedepannya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah atribut pelayanan yang dianggap penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI unit Bojong?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Bojong?

3. Bagaimana kinerja Bank BRI Unit Bojong terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan tingkat kepentingan dan kepuasan nasabah?
4. Atribut pelayanan apa saja yang harus diperbaiki oleh Bank BRI Unit Bojong untuk meningkatkan kinerja pelayanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Unit Bojong.
2. Mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank BRI Unit Bojong.
3. Menganalisis kinerja Bank BRI Unit Bojong terhadap atribut kualitas pelayanan yang menentukan tingkat kepuasan nasabah.
4. Menganalisis atribut pelayanan yang harus di perbaiki oleh Bank BRI Unit Bojong untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

1.4 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dimaksudkan agar pemecahan masalah dari objek penelitian ini menghasilkan kesimpulan benar dan terarah serta tidak menyimpang dari tujuan semula, penulis menetapkan beberapa batasan penelitian. Beberapa hal yang menjadi batasan masalah, yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada kepuasan nasabah pengguna jasa perbankan khususnya Bank BRI yang terletak di Unit Bojong Cianjur.
2. Pengambilan data dilakukan pada tahun 2013. Metode yang digunakan adalah analisis IPA dan CSI.
3. Penelitian dilakukan pada nasabah Bank BRI Unit Bojong yang sedang berkunjung di Bank tersebut dan sedang memanfaatkan pelayanan teller.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Laporan Tugas Akhir ini disusun dalam enam bab, yang mana tiap bab mempunyai hubungan satu sama lain dan dipandang sebagai satu kesatuan. Adapun sistematika penulisan laporan Tugas Akhir ini, sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Pembatasan dan Asumsi Penelitian, dan Sistematika Penulisan Laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang penjelasan tentang deskripsi teoritis dari pendekatan yang digunakan untuk pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisi penjelasan tentang Rancangan Penelitian, Populasi dan Sampel, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data dan Analisis serta Langkah-langkah Penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi penjelasan tentang hasil penelitian yang dimulai dari Data yang dikumpulkan dan Pengolahan Data yang ditujukan untuk memecahkan masalah seperti yang telah ditetapkan pada Bab III.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berisi analisis dan interpretasi dari hasil (*output*) pemecahan masalah.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang Kesimpulan yang merupakan jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan.