

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan. Pengertian bank menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, menyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Hal ini juga yang menyebabkan lembaga bank disebut sebagai lembaga kepercayaan (Kasmir, 2000 : 27), artinya pihak yang kelebihan dana mempercayakan sepenuhnya kepada bank untuk mengelola dananya termasuk menyalurkannya kepada pihak yang kekurangan atau memerlukan dana berupa kredit. Wujud kepercayaan tersebut dalam bentuk tidak ikut campurnya pihak surplus ini dalam menentukan pihak defisit mana yang layak dipercaya. Bank sebagai lembaga perantara keuangan, di samping harus tetap menjaga kepercayaan masyarakat dengan menjamin tingkat likuiditas juga harus beroperasi secara efektif dan efisien untuk mencapai tingkat rentabilitas (keuntungan) yang memadai. Kunci dari keberhasilan manajemen bank adalah bagaimana bank tersebut bisa merebut hati masyarakat sehingga peranannya sebagai *financialintermediary* (perantara keuangan) berjalan dengan baik (Sinungan, 2000 : 79). Salah satu hal yang bisa merebut hati masyarakat adalah adanya kinerja bank yang baik. Bagi nasabah, mengetahui kinerja suatu bank dapat membantu mengambil keputusan apakah bank tersebut dapat dipercaya atau tidak (Harnanto, 1991 :352).

Bank yang mempunyai kualitas yang baik, hendaknya dapat mengetahui apa yang diharapkan oleh nasabahnya. Nasabah mempunyai hak untuk menilai kualitas pelayanan yang diterimanya, baik akhirnya muncul dengan rasa puas maupun keluhan. Pada sebagian Bank masih terdapat perbedaan yang besar antara apa yang diharapkan nasabah dan apa yang dirasakan nasabah terhadap kualitas pelayanan suatu Bank. Penentuan prioritas perbaikan dan peningkatan kualitas jasa diperlukan agar sumber daya dapat dialokasikan dengan baik, sehingga tidak membuang sumber daya untuk melakukan sesuatu yang tidak memberikan keuntungan bagi Bank.

Di Bank Danamon cabang Usman Sadar Gresik tingkat kepuasan nasabah hanya dilihat dari *trend* banyaknya nasabah yang melakukan komplain atau keluhan melalui *Customer Service Center*, keluhan yang banyak masuk adalah berupa komplain seputar permasalahan perbankan seperti permasalahan kartu kredit dan uang tidak keluar tetapi rekening terdebit, keluhan tersebut langsung disampaikan di *Customer Service*. Selama peneliti melakukan observasi pengambilan data di bank Danamon Cabang Usman Sadar terdapat 4 nasabah yang mengeluhkan mengenai kartu kredit dan 2 nasabah yang mengeluhkan mengenai rekeningnya, dimana saldonya berkurang padahal nasabah tersebut tidak merasa melakukan penarikan tunai.

*Trend* yang dijadikan acuan tingkat kepuasan nasabah yakni bila semakin sedikit komplain dan keluhan mengindikasikan kepuasan nasabah tinggi, padahal indikator tersebut kurang mewakili secara ilmiah dan statistik bahwa dengan sedikitnya keluhan berarti kepuasan pelanggan tinggi, bisa jadi pelanggan enggan untuk melaporkan keluhan atau sudah beberapa kali melaporkan tetapi tidak ada tindak lanjut yang berarti dari pihak bank sehingga tidak ingin melaporkan kembali jika ada keluhan, hal tersebutlah yang akan memunculkan *gap* antara keinginan dan harapan nasabah terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Berawal dari kondisi tersebut di atas, maka perlu diadakan suatu penelitian ilmiah mengenai tingkat kepuasan nasabah pengguna jasa pelayanan Bank Danamon cabang Usman Sadar Gresik terhadap kualitas jasa yang

diberikansaatini. Adapun pendekatan atau metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)*.

Bank Danamon Cabang Usman SadarGresik adalah cabang Bank Danamon yang di bawah pengawasan Bank Danamon Cabang Kartini Gresik. Dengan Visi Bank Danamon“Kita peduli dan membantu jutaan orang mencapai kesejahteraan” dan dalam mewujudkan visi ini, Danamon telah bertekad untuk menjadi “Lembaga Keuangan Terkemuka di Indonesia” yang keberadaanya diperhitungkan.

Danamon bertujuan mencapai posisi ini dengan menjadi organisasi yang berpusat pada nasabah; yang melayani semua segmen, dengan menawarkan nilai yang unik untuk masing-masing segmen; berdasarkan keunggulan penjualan dan pelayanan, dengan didukung oleh teknologi kelas dunia.

Tujuan ini pula yang harus diemban oleh Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik. Oleh karena itu Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik dituntut untuk memberikan citra positif dengan memperlihatkan kualitas pelayanan yang baik seperti yang diharapkan nasabah agar para nasabah puas.

Berdasarkan uraian di atas perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik

## **1.2. Perumusan Masalah**

Kepuasan nasabah sangatlah perlu untuk diketahui oleh pihak perbankan, hal ini berfungsi sebagai indikator atau bahan masukan untuk melakukan koreksi dan pengembangan atas pelayanan yang telah diberikan kepada para nasabahnya.

Kepuasan nasabah secara garis besar bisa dikategorikan atas kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan dan harapan nasabah terhadap pelayanan tersebut, sejauh mana harapan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan terhadap kenyataan pelayanan-nya menjadi hal yang perlu untuk dikaji dan dilakukan penelitian lebih lanjut.

Atas dasar permasalahan kepuasan nasabah tersebut sangat cocok untuk dilakukan pendekatan menggunakan metode *Servqual*. Dengan pendekatan ini akan didapatkan nilai *GAP* (kesenjangan) dari tiap-tiap dimensi yang ada pada metode ini. Ada lima dimensi yakni: *Tangibles* (Nyata), *Reliability* (Keandalan), *Resyponsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) (Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, 1988).

Penelitian hanya difokuskan pada *gap* 1 yaitu kesenjangan antara persepsi karyawan mengenai pelayanan yang diharapkan konsumen dengan harapan konsumen yang sebenarnya dan *gap* 5 yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya. Penelitian hanya difokuskan pada *gap* 1 dan *gap* 5 karena penelitian ini menggunakan pendekatan yang berbasis pengguna selain itu karena kedua *gap* tersebut yang terpenting dan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. *Gap* yang terjadi dalam suatu kegiatan pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu *gap* pada pihak penyedia jasa dan *gap* pada pihak pengguna jasa atau konsumen. *Gap* pada pihak penyedia jasa yaitu *gap* 1, *gap* 2, *gap* 3 dan *gap* 4. *Gap* 1 merupakan dasar dari *gap-gap* lain di pihak penyedia jasa, selain itu *gap* 1 adalah satu-satunya *gap* yang langsung berkaitan dan berorientasikan kepada harapan konsumen. *Gap* pada pihak konsumen yaitu *gap* 5 mengenai harapan konsumen dan pelayanan yang diterimanya. *Gap* 5 merupakan muara dari keseluruhan *gap* yang ada.

Berdasarkan uraian diatas, pertanyaan-pertanyaan yang muncul dan akan dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kesenjangan antara persepsi karyawan mengenai pelayanan yang diharapkan nasabah terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah sebenarnya di Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik ?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan saat ini dan harapan pelayanan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik ?
3. Variabel-variabel apa saja dalam *gap* 1 dan *gap* 5 yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pihak Bank Danamon Cabang

Usman Sadar Gresik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk tercapainya kepuasan konsumen?

Atas dasar permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dengan mengangkat judul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK DANAMON CABANG USMAN SADAR GRESIK TERHADAP KEPUASAN NASABAH”**.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan terhadap nasabah yang menggunakan jasa Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik, dengan rincian tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kesenjangan antara persepsi karyawan mengenai pelayanan yang diharapkan nasabah terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah sebenarnya di Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan saat ini dan harapan pelayanan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik.
3. Untuk mengetahui variabel-variabel apa saja dalam *gap* 1 dan *gap* 5 yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pihak Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk tercapainya kepuasan konsumen.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik untuk mengambil tindakan guna memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas pelayanannya.

2. Mengetahui tingkat pengaruh variabel-variabel terhadap kepuasan pelanggan yang didasarkan atas 5 dimensi kualitas pelayanan yakni: *Tangibles* (Nyata), *Reliability* (Keandalan), *Resyponsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati) sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan perbankan.

### **1.5. Batasan Masalah**

Pada penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar penelitian tetap fokus pada rumusan tujuan yang telah ditetapkan. Berikut beberapa hal yang menjadi batasan masalah dalam penyusunan penelitian ini:

1. Analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, et. al (1990).
2. Analisis kesenjangan kualitas pelayanan pada penelitian ini dilakukan pada *gap* 1 dan *gap* 5.
3. Penelitian dilakukan pada karyawan dan nasabah di Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik.
4. Nasabah yang diminta untuk mengisi kuesioner adalah nasabah dengan kondisi yang terlihat baik dan memungkinkan untuk mengisi kuesioner.
5. Hasil penelitian ini tidak bisa digeneralisasi untuk kasus seluruh Bank Danamon yang ada.

### **1.6. Asumsi-asumsi**

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuesioner dan responden bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik.

2. Semua data yang didapat dari kuesioner yang disebarakan dapat mewakilipendapat dan diisi dengan sebenar-benarnya oleh responden.
3. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebesar 95% dan tingkat kesalahan adalah sebesar 5%

### **1.7. Sistematika Penelitian**

Tahapan penulisan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

#### **Bab 1 : Pendahuluan**

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Pembatasan Masalah, Asumsi serta Sistematika Penulisan dari penelitian yang dilakukan.

#### **Bab 2 : Landasan Teori**

Bab ini membahas mengenai teori-teori yang mendasari dan mendukung penelitian ini. Teori-teori tersebut berasal dari literatur-literatur, pendapat para ahli dan penelitian-penelitian terdahulu.

#### **Bab 3 : Metodologi Pemecahan Masalah**

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian atau langkah-langkah pemecahan masalah yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan, dimulai dari penetapan tujuan penelitian sampai kepada pemilihan metode yang digunakan.

#### **Bab 4 : Pengumpulan Dan Pengolahan Data**

Bab ini berisi mengenai proses pengumpulan data pada penelitian ini serta pengolahannya yang dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian pada Bab 3.

**Bab 5 : Analisis**

Bab ini berisi mengenai analisis terhadap hasil yang diperoleh dari pengolahan data, sehingga didapat suatu solusi pemecahan masalah.

**Bab 6 : Kesimpulan Dan Saran**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan penelitian ini, baik untuk pihak yang terlibat dengan hasil penelitian maupun pengembangan penelitian lebih lanjut.