

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi ini, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah. Kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang, kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan kepada konsumen sebagai kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara konsumen dan terdapat kontak personal dengan penyelenggara jasa tersebut.

Perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi aktivitas perbankan terutama dalam segi pemrosesan data elektronik dan

telekomunikasi. Bank harus dapat memilih mana bentuk dan jenis teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, karena hal itu berpengaruh pula pada proses keputusan baik dari segi ketepatan dan keakuratannya dan yang paling penting adalah kemampuan dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan yang diperlukan oleh nasabah.

Bank Jateng merupakan perbankan yang mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Dalam lembaga kepercayaan ini Bank Jateng harus menjaga kredibilitas kepada nasabahnya. Persaingan yang semakin ketat menuntut dunia perbankan untuk selalu meningkatkan pelayanannya terhadap nasabah. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan diyakini dapat meningkatkan kepuasan nasabah, namun dimensi kualitas jasa sangat beragam, hal inilah yang mempersulit dalam penerapan strategi pelayanan yang baik.

Salah satu cara yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan tersebut menurut Tjiptono (1996:59) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan jasa (*service quality*) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Wykof dalam Tjiptono (2007:120), kualitas jasa mengidentifikasikan adanya dua komponen dasar dalam kualitas jasa yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis adalah elemen yang relatif mudah diukur secara objektif, baik oleh konsumen maupun oleh perusahaan sebagai penyedia jasa. Misalnya adalah lamanya antri dalam pembayaran menunggu panggilan teller di Bank dan lain sebagainya. Komponen ini menjadi dasar konsumen dalam menilai kualitas jasa, tetapi karena

adanya interaksi antara konsumen dan produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan tempat antri atau penanganan keterlambatan akan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kualitas jasa yang diterima. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen secara konsisten. Dengan adanya dimensi kualitas jasa yang sangat beragam, hal inilah yang mempersulit dalam penerapan strategi pelayanan yang baik.

Penelitian ini dilakukan di Bank Jateng Cabang Tembalang. Karena Bank Jateng tersebut terletak di pemukiman masyarakat yang cukup strategis untuk melakukan transaksi perbankan. Selain itu masyarakat juga mendambakan bank yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu antusias masyarakat dalam memanfaatkan jasa-jasa yang ditawarkan oleh Bank Jateng Cabang Tembalang ini cukup berarti.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang disediakan oleh bank? Kemudian bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah? Serta bagaimana cara memonitor kualitas pelayanan bank dengan grafik pengendali multivariat? Dari rumusan masalah diatas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Kualitas Pelayanan pada Bank Jawa Tengah“**.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.

2. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap fasilitas yang disediakan oleh bank.
3. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah.
4. Memonitor kualitas pelayanan bank dengan grafik pengendali multivariat.

1.3 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Bank Jateng
 - a. Sebagai sumber informasi mengenai tingkat kualitas jasa Bank Jateng saat ini.
 - b. Sebagai bahan evaluasi atas kinerja Bank Jateng .
 - c. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
2. Manfaat bagi nasabah

Nasabah memperoleh manfaat pelayanan jasa Bank Jateng dengan kualitas yang lebih baik di masa yang akan datang sesuai dengan harapan nasabah.
3. Manfaat bagi peneliti
 - a. Sebagai sarana untuk menambah wawasan peneliti mengenai kualitas jasa serta pengendalian kualitas perbankan di Indonesia.
 - b. Sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya khususnya dalam dunia perbankan di Indonesia.