

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam kegiatan sehari – hari. Kebutuhan akan transaksi pembayaran yang cepat, mudah, dan aman membuahkan kesempatan bagi perusahaan untuk mengajak masyarakat menggunakan transaksi perbankan untuk melakukan aktifitas pembayaran tunai maupun non-tunai. Baik itu perusahaan swasta atau perusahaan negeri, masing – masing telah menghasilkan layanan perbankan dengan tujuan agar masyarakat tertarik untuk menjadi konsumen mereka.



Gambar 1.1. Pelayanan Bank Mandiri (Panca, t.t.)

Contohnya saja bank yang telah lama berdiri di Indonesia adalah bank mandiri dengan banyak cabang tersebar berbagai pelosok tanah air. Bank Mandiri juga berusaha memberikan fasilitas layanan yang bertujuan untuk memberikan

kepuasan kepada semua konsumennya. Cabang dari bank mandiri yang terletak di Jl. Tanjung Api – api Km 42 Banyuasin, merupakan salah satu contoh dari beberapa cabang Bank Mandiri yang telah hadir untuk melayani konsumen di daerah tersebut. Akan tetapi dengan banyaknya persaingan dalam bidang jasa ini, bank mandiri harus menelusuri kembali beberapa fasilitas dan layanan yang ditawarkan apakah sudah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen ataukah belum hal ini dapat dilakukan pengamatan dengan menganalisis kualitas pelayanan bank.

Analisis kualitas pelayanan mengacu pada apa yang disampaikan Parasuraman dan Berry menurut (Jamiluddin, 2013) dalam (Yulianti, 2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan dasar dari pemasaran jasa, penekanannya pada pemasaran “4P” yaitu *product*, *place*, *promotion*, dan *price*. Dalam usaha yang bergerak pada bidang jasa tidak satupun dari keempat P tersebut akan berjalan dengan baik tanpa Q (*Quality*). Oleh karena itu, bank harus membuat perencanaan yang tepat untuk menghadapi persaingan yang kompetitif ini, yaitu dengan cara menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki. Ada tiga macam penilaian kualitas jasa berdasarkan perspektif konsumen (Parasuraman, *et.al* 1985). Pertama, kualitas jasa dinilai baik atau positif apabila jasa yang dipersepsikan sesuai dengan harapan konsumen. Kedua, kualitas jasa dinilai ideal jika jasa yang dipersepsikan melebihi harapan konsumen. Ketiga, kualitas jasa dinyatakan kurang baik apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan harapan konsumen. Sejak awal berdirinya PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP (Kantor Cabang Pembantu) MMU (Mandiri Mitra Usaha)

KTM (Kota Terpadu Mandiri) Tanjung api-api pada tahun 2017 hingga saat ini tahun 2019, bank mandiri masih mengedepankan kepentingan konsumen. Keterlibatan para petugas bank untuk membangun kualitas pelayanan yang dapat memuaskan nasabah yang berperan sebagai konsumen merupakan hal penting yang difokuskan oleh bank mandiri. Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik seluruh petugas bank juga harus terorganisir dengan baik seperti *teller*, *service center*, *pihak marketing*, satpam, petugas lainnya yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sorotan umum pelayanan bank pada konsumen adalah sikap petugas bank, cara mereka mengatasi masalah, menyikapi keluhan konsumen, memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, kerapian, keramahan, tata letak ruangan, dan tentunya kelengkapan penyediaan fasilitas perbankan kepada konsumen seperti mesin ATM dan fasilitas lainnya.

Berdasarkan hal – hal diatas, hingga saat ini PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api masih mencoba meningkatkan pelayanan bank kepada konsumen, dengan di tandainya penyediaan kotak saran, atau *feedback* dimana konsumen dapat memberikan umpan balik berupa saran masukan, keluhan, dan sebagainya yang dapat di tujukan kepada pihak bank sendiri. Dalam hal ini pada dasarnya bank berupaya untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan konsumen, namun hal ini sulit jika hanya di lihat berdasarkan sudut pandang pihak bank. Untuk dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, yang paling tepat yaitu dengan melakukan pendekatan ke pihak yang dijadikan target pemberian pelayanan yaitu nasabah atau konsumen

bank, atau melihat kualitas pelayanan dari sudut pandang konsumen. Pada PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api sendiri tentunya mencoba memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada konsumen, setidaknya itulah yang diharapkan oleh pihak bank. Namun perkara ini tidaklah mudah jika telah berhadapan dengan realistik, untuk dapat mendapatkan umpan balik yang baik dari pihak konsumen pihak bank harus berusaha lebih keras untuk dapat meningkatkan pelayanan sesuai harapan konsumen. Pada PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api mencoba berbagai pendekatan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan bank seperti contohnya yang sudah disediakan oleh bank mandiri yaitu kotak saran atau *feedback*, selain itu juga pihak bank seharusnya melakukan evaluasi secara berkala mengenai kualitas pelayanan bank dengan beberapa metode pembantu misalnya melakukan analisis pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting, bila tidak didukung dengan pelayanan yang tepat maka akan berakibat ketidakpuasan konsumen oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan agar kepuasan konsumen terpenuhi, dalam mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas layanan pada PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api, memang diperlukan adanya instrumen pengukuran yang tepat. Penulis menggunakan instrumen *SERVQUAL* yang diciptakan Parasuraman, Zeithml, dan Berry dalam (Yulianti, 2016). Model kualitas layanan ini paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen, dan dalam perkembangannya model *SERVQUAL* ini juga

dijadikan acuan untuk mengukur kualitas layanan yang lebih spesifik di bidang jasa perbankan (Tjiptono, 2011) dalam (Yulianti, 2016). *SERVQUAL* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen pada PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api. Alasan pemilihan metode ini dibandingkan dengan metode lain karena metode ini merupakan salah satu metode yang sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan yang dirasa sering digunakan dalam melakukan pengukuran kualitas layanan. Dalam membandingkan antara Harapan dan Kinerja tercipta kesenjangan (*discrepancies*) kesenjangan ini disebut dengan GAP.

Menurut Parasuraman, Zeithml, dan Berry dalam (Kuntag, 2012) Terdapat lima GAP sehubungan dengan masalah kualitas pelayanan, GAP 1 adalah gap antara Harapan Pelanggan – Persepsi Manajemen, GAP II adalah gap antara Persepsi Manajemen – Spesifikasi Kualitas Pelayanan, GAP III adalah gap antara Spesifikasi Kualitas Pelayanan – Penyelenggaraan Pelayanan, GAP IV adalah gap antara Penyelenggaraan Pelayanan – Komunikasi Eksternal, GAP V adalah gap antara Pelayanan Diharapkan (*Expected Service*) – Pelayanan Diterima (*Perceived Service*). Berdasarkan GAP I hingga GAP V, sehingga mengajukan Proposisi enam bahwa “GAP V = f(GAPI,GAPII,GAPIII,GAPIV). Atau secara khusus penyebab Gap V terjadi adalah sebagai hasil dari akumulasi dari empat macam gap. *SERVQUAL* dapat digunakan untuk melakukan Analisis *Gap* mengenai atribut pelayanan yang ada. Analisis GAP pada penelitian ini dilakukan dengan

lima dimensi pengukuran menurut et al (1988) dalam (F. W. Astuti dkk., 2015) berdasarkan metode *SERVQUAL*, kelima dimensi itu adalah *reliability* (*Reabilitas*), *responsiveness* (*Daya Tangkap*), *assurance* (*Jaminan*), *tangible* (*Bukti Fisik*), *empathy* (*Empati*). Setelah itu nanti akan dilakukan penilaian dengan melibatkan konsumen untuk mengetahui bagaimana kualitas yang diberikan oleh PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen ataukah belum.

Tahapan selanjutnya pada proses analisis *gap* yaitu penggunaan metode IPA. *Importance performance analysis* (IPA) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk membandingkan antara harapan yang diinginkan konsumen dengan kinerja dari pihak PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api dalam mengukur kepuasan konsumen. Ketidakpuasan yang terjadi karena munculnya berbagai keluhan merupakan dampak dari kinerja yang lebih kecil dari apa yang diharapkan oleh konsumen. Penggunaan metode IPA berfungsi untuk mengetahui tingkat prioritas perbaikan berdasarkan atribut kuisisioner dimana masing-masing atribut dikelompokkan menjadi empat kuadran berdasarkan prioritas perbaikan dengan menggunakan diagram IPA (*Importance Performance Analysis*). KUADRAN I merupakan kuadran yang perlu diprioritaskan perbaikannya, KUADRAN II berisi atribut yang harus dipertahankan pelayanannya, KUADRAN III berisi kuadran yang perlu dipertimbangkan untuk perbaikan karena tidak terlalu mempengaruhi kepuasan pelanggan, KUADRAN IV berisi atribut yang tidak perlu diperbaiki.

Dengan adanya hal ini nantinya dapat menjadi acuan evaluasi pelayanan bank untuk dapat memperbaiki kualitas pelayanan sehingga sesuai apa yang diharapkan yang dapat berdampak pada kepuasan konsumen terhadap sistem pelayanan. Oleh karena itu penelitian ini akan memberikan hasil analisis *gap* pelayanan perbankan yang secara langsung akan berdampak terhadap kepuasan konsumen di PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api. Dengan diketahuinya hasil analisis *gap* dari konsumen maka kita dapat mengetahui bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan pada PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api, dengan hal tersebut dapat menjadi saran masukan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan lagi sehingga kepuasan pelanggan pada PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api dapat tercapai itulah alasan penulis mengambil judul penelitian **Analisis GAP di PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. Dengan Metode SERVQUAL (Studi Kasus KCP. MMU. KTM. Tanjung Api – Api).**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah Analisis *Gap* Pada PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung api-api berdasarkan dimensi kepuasan SERVQUAL?

1.3. Batasan Masalah

Adapun penelitian ini memiliki batasan masalah yang akan diteliti dimana batasan masalah itu adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya melakukan Analisis *Gap* yang bertujuan untuk melihat bagaimana bentuk kesengajaan pada PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung Api - Api berdasarkan metode SERVQUAL.
2. Penelitian ini hanya akan berfokus pada pengelompokan atribut berdasarkan prioritas perbaikan pada diagram IPA (*Important Performance Analysis*) berdasarkan dimensi kepuasan SERVQUAL.
3. Dari poin batasan masalah nomor dua, yang kemudian hasilnya hanya akan menjadi rujukan dan tidak memberikan solusi alternatif untuk bank, hal ini akan kembali lagi pihak Bank Mandiri itu sendiri.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan kriteria pengukuran kuadran menggunakan dimensi kepuasan SERVQUAL
2. Mengetahui GAP 1-5 pada pelayanan PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung Api-Api
3. Menentukan prioritas perbaikan pada pelayanan PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk. KCP MMU KTM Tanjung Api-Api menggunakan diagram IPA

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengharapkan pembaca atau pihak yang bersangkutan dapat mendapat manfaat sebagai berikut:

1. Memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai bagaimana cara mengetahui kualitas layanan bank berdasarkan dimensi kepuasan SERVQUAL
2. Memberikan pengetahuan kepada pembaca bahwa peran konsumen sangat berpengaruh pada analisis pelayanan pada sebuah perusahaan atau penyedia layanan jasa
3. Memberikan pengetahuan kepada pembaca bahwa penelitian ini dapat memberikan gambaran khusus mengenai pengolongan tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kepuasan SERVQUAL
4. Memberikan pengetahuan kepada pembaca bahwa hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu perusahaan atau penyedia jasa dalam periode tertentu
5. Memberikan pengetahuan kepada pembaca bahwa hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk mengevaluasi layanan suatu perusahaan atau penyedia jasa

1.6. Keaslian Penelitian

Penelitian ini tentu saja berlandaskan pada penelitian – penelitian sebelumnya, penelitian serupa digunakan namun untuk membentuk karakteristik dari penelitian ini adalah yang paling utama. Penelitian sebelumnya digunakan hanya sebagai panduan penelitian, selain itu penelitian ini tidak hanya berpatok

pada satu penelitian saja beberapa jurnal, skripsi penelitian sebelumnya digunakan untuk mendukung penelitian ini. Berikut ini beberapa penelitian serupa:

Dalam (Triwibowo dkk., 2014) yang melatar belakangi penelitian ini karena banyaknya komplain konsumen terhadap kawasan wisata Kawah Putih memaksa PERHUTANI untuk meningkatkan kualitas pelayanan kawasan wisata kawah putih dengan menganalisis kesengajaan (gap) yaitu dengan menggunakan metode SERVQUAL dengan memanfaatkan 37 atribut pertanyaan yang disebarkan kepada target kuisisioner. Analisis gap dalam penelitian ini dinilai baik, karena menjelaskan secara jelas bahwa gap 5 disebabkan oleh gap 4 namun pemaparan prioritas perbaikan pada gap 5 dinilai kurang baik karena, penelitian ini menetapkan prioritas perbaikan menggunakan standar penelitian dimana nilai gap 5 kurang dari -0,01 dan nilai gap penyebabnya (gap 1, 2, 3, dan 4) kurang dari -0,01 sehingga kemudian diberi peringkat atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Menurut penulis hal seperti ini kurang efisien, penentuan standar dalam sebuah penelitian kurang diminati terhadap kevalidan hasil, karena tidak bersifat internasional, penelitian yang baik adalah dengan berlandaskan teori yang jelas pula. Maka dari itu untuk menentukan prioritas perbaikan penulis menggunakan diagram IPA, karena dinilai lebih mudah dimengerti pengambarnya pun lebih jelas untuk menilai atribut mana yang memiliki rating prioritas perbaikan tertinggi berdasarkan diagram kartesius dengan bantuan metode IPA.

Dalam (Farminta dkk., 2015) penelitian ini mencoba menganalisis gap kualitas pelayanan pada industri jasa olah raga yang ada di Rejang Lebong Bengkulu, penelitian ini memanfaatkan instrumen penelitian SERVQUAL. Analisis dilakukan

dengan menyebar 20 pertanyaan berdasarkan lima dimensi kepuasan SERVQUAL, dalam penerapannya analisis gap setiap dimensi dalam penelitian ini dijelaskan dengan sangat jelas, dengan berpatokan pada lima dimensi SERVQUAL yaitu *reliability (Reabilitas)*, *responsiveness (Daya Tangkap)*, *assurance (Jaminan)*, *tangible (Bukti Fisik)*, *empathy (Empati)*. Yang menjadi nilai plusnya lagi adalah adanya rating prioritas berdasarkan selisih gap (gap 5), yang diperjelas lagi dengan bantuan diagram IPA yaitu diagram kartesius prioritas perbaikan. Walaupun penjelasan sangat mendetail namun tidak ada penjelasan mengenai keterkaitan gap 1,2,3,4 pada gap 5 hal ini menarik kesimpulan bahwa penelitian ini hanya melakukan analisis kepuasan pelanggan saja (gap 5), bukan menganalisis keseluruhan gap (1,2,3,4,5). Namun penulis menggunakan penelitian ini untuk mendeskripsikan hasil dari gap 5 selain itu, oleh karena kualitas gap 5 disebabkan oleh gap 1,2,3,4 maka dalam penelitian yang akan penulis lakukan adalah menganalisis seluruh gap. Dan juga dalam penelitian yang akan penulis lakukan, pendeskripsian diagram IPA akan disajikan berdasarkan dimensi kepuasan SERVQUAL untuk lebih mudah dimengerti.

Dalam (H. J. Astuti, 2007) dalam penelitian ini mencoba menganalisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan *Important Performance Analysis (IPA)*. Dalam penerapannya, analisis dilakukan dengan membagikan kusioner berdasarkan lima dimensi kepuasan konsumen. untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan analisis menargetkan konsumen dari pengguna jasa, dimana ditinjau dari jawaban kualitas pelayanan saat ini (P) dan kualitas yang diharapkan (E) sehingga mendapatkan kesengajaan 5 (gap 5), dalam

meninjau tingkat kualitas penelitian ini menggunakan standarisasi dari Steers (1993) berdasarkan kepuasan skala *likert*. Dan dilanjutkan dengan diagram kartesius berdasarkan bantuan metode IPA. Pada model gap 5, penelitian ini mendeskripsikan nilai gap 5 atau kesengajaan 5 akibat gap 1,2,3,4 dengan penjelasan setiap dimensi kepuasan, namun dalam penelitian ini tidak menjelaskan adanya keterlibatan gap 1,2,3,4 yang menghasilkan gap 5. Selain itu, deskripsi diagram adalah keseluruhan atribut. Takutnya apabila ada nilai yang sama, atribut terkait tidak nampak. Dalam penelitian yang akan dilakukan penulis, selain memfokuskan gap 5, namun penulis juga menganalisis penyebab gap 5 yaitu gap 1,2,3,4 dan penjelasan setiap dimensi kepuasan akan disajikan dengan sangat detail seperti pada rujukan penelitian sebelumnya yaitu pada paragraf dua, bertujuan agar lebih mudah dimengerti, yang mana dimensi yang harus menjadi prioritas perbaikan perusahaan dengan menggunakan diagram IPA.