

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa keuangan sehingga berkembang pula pertumbuhan dunia perbankan yang cukup signifikan. Di dalam dunia industri jasa keuangan khususnya bank memiliki pasar yang semakin berkembang seiring dengan berkembangnya ekonomi di dalam suatu negara. Peranan penting yang dijalankan oleh perbankan adalah memobilisasi dana dari masyarakat sehingga meningkatkan tabungan nasional yang selanjutnya disalurkan kepada dunia usaha. Dana yang dititipkan masyarakat tidaklah discounter atau dijamin dengan jaminan fisik, melainkan bersifat kepercayaan dan rahasia, sehingga dengan demikian kepercayaan masyarakat sangat mempengaruhi berjalannya industri perbankan.

Setiap perusahaan perbankan akan melakukan berbagai rencana dan strategi dalam pemasarannya untuk menarik minat masyarakat, sehingga akan tercipta persaingan yang ketat dan sehat dalam memenuhi segala kebutuhan masyarakat. Apalagi dunia perbankan dalam meningkatkan jumlah nasabah perlu melakukan kegiatan pelayanan yang baik karena nasabah sekarang ini mengharapkan bank yang benar-benar dapat berperan sebagai partner yang dapat melayani mereka secara tepat dan baik. Ketepatan dan kecepatan pelayanan dengan biaya yang relatif murah adalah harapan dari para nasabah. Karena itu bank harus tanggap dan berupaya menciptakan suasana fanatisme nasabah melalui pelayanan prima agar mampu bersaing dengan baik. Kualitas pelayanan pada dasarnya satuan kelengkapan organisasi yang mutlak ada pada setiap perbankan. Saat ini bank-bank memacu kegiatan kualitas pelayanannya melalui persaingan memberikan hadiah, persaingan suku bunga dan persaingan pelayanan terhadap nasabah. Tantangan ini tidak mudah, karena bank berada pada era globalisasi ekonomi dan perbankan dengan keberagaman kebutuhan dan keinginan nasabah yang harus dipenuhi dalam waktu bersamaan.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) sebagai salah satu bank terpercaya dan tumbuh pesat serta selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya. Tujuan bank ini yaitu sebagai Sahabat Keluarga dimana mereka akan selalu hadir membantu nasabah dalam meraih semua harapan menjadi kenyataan melalui produk perbankan yang tersedia. Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bangkalan berusaha untuk lebih dekat dengan nasabah melalui berbagai macam pendekatan, seperti layanan, promosi, hadiah serta membuka cabang atau unit baru yang letaknya lebih terjangkau dari masyarakat. Bank ini dalam kegiatan operasionalnya dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu produk dana, jasa atau layanan, dan produk kredit. Salah satu di dalam jenis produk dana yang digunakan oleh nasabah adalah Tabungan BTN Batara. Tabungan BTN Batara merupakan produk tabungan dengan bunga tinggi dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan transaksi nasabah. Melalui tabungan ini nasabah cenderung memperhatikan nilai kepuasan yang dirasakan dalam menggunakan layanan perbankan. Sehingga perusahaan cenderung berusaha meningkatkan kualitas layanannya untuk menjaga loyalitas nasabahnya.

Menurut Kotler (1994), kepuasan pelanggan merupakan tingkat penilaian yang dirasakan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diinginkan sesuai dengan harapannya. Salah satu cara untuk membangun kesan yang baik terhadap konsumen adalah dengan melakukan perbaikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Suatu perusahaan yang telah berhasil memposisikan layanannya dengan baik berarti perusahaan tersebut berhasil dalam menanamkan suatu citra produknya pada pemikiran konsumen. Salah satu model perencanaan kualitas yang memenuhi prinsip-prinsip tersebut adalah dengan penerapan model *Quality Function Deployment (QFD)*. QFD merupakan metode yang menjamin kualitas pada setiap tahap proses pengembangan produk, dimulai dengan desain kualitas itu sendiri. Model ini merubah apa yang diinginkan konsumen menjadi karakteristik kualitas dan mengembangkan perencanaan kualitas untuk mendapatkan hasil akhir yang memuaskan. Dari uraian-uraian singkat diatas maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian dengan memfokuskan kajian penelitian mengenai

“Penerapan Metode Kano Dan *Quality Function Deployment (QFD)* Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bangkalan”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, yang menjadi pokok permasalahan dalam perusahaan tersebut adalah:

1. Bagaimana kriteria kualitas pelayanan yang diinginkan oleh nasabah berdasarkan *Model Kano* dan *Quality Function Deployment*?
2. Seberapa besar tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kriteria pelayanan menurut persepsi nasabah?
3. Kriteria manakah yang menjadi prioritas untuk diperhatikan, ditinjau dan ditingkatkan oleh Bank BTN Cabang Bangkalan agar sesuai dengan keinginan nasabah berdasarkan *voice of customer* dari penerapan *Model Kano* dan *Quality Function Deployment* ?
4. Apakah yang perlu diusulkan kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian berjalan dengan baik dan tetap fokus terhadap tujuan penelitian sehingga tujuan penelitian tersebut dapat tercapai, maka ditetapkan batasan penelitian yang mencakup:

- 1) Lokasi penelitian di Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Bangkalan
- 2) Sampel yang diteliti adalah pengguna jasa Bank Tabungan Negara (Persero) yaitu Nasabah. Baik itu pengguna layanan bank maupun pengguna produk dana.

1.4 Tujuan Penelitian

- 1) Mengidentifikasi kriteria-kriteria layanan yang fungsional dan disfungsional.
- 2) Mengidentifikasi tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan kriteria pelayanan menurut persepsi nasabah.

- 3) Mengidentifikasi kriteria layanan yang menjadi prioritas perbaikan sistem pelayanan nasabah untuk peningkatan kualitas pelayanan.
- 4) Membuat rekomendasi usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat yang baik bagi pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bangkalan, yaitu dapat dijadikan sebagai sumber informasi atau masukan bagi pihak bank dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bangkalan sesuai dengan kepentingan nasabah agar lebih memberi kepuasan pada nasabah.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini akan dibagi menjadi lima bab, dimana masing-masing bab terdiri dari bab yang saling berkaitan antara bab yang satu dengan bab yang lainnya. Adapun urutannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama adalah bagian pendahuluan yang memuat latar belakang penulisan penelitian ini yang menjelaskan mengenai pentingnya penelitian ini dilakukan. Kemudian akan dibahas mengenai rumusan masalah, batasan masalah, tujuan serta manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua sebagai pengantar dalam pembahasan maka dalam bab ini membahas teori tentang konsep pelayanan serta konsep kepuasan pelanggan. Untuk lebih mengenal konsep pelayanan maka akan dijelaskan mengenai pengertian pelayanan, loyalitas pelayanan, metode kano, dan penjelasan *Quality Function Deployment (QFD)*. Kemudian membahas teori mengenai makna kualitas pelayanan dan akan dijelaskan mengenai dimensi-dimensi tentang kualitas pelayanan sebagai tolak ukur penelitian ini. Untuk pembahasan selanjutnya akan dipaparkan konsep

kepuasan pelanggan yang digunakan sebagai indikator penilaian kinerja perusahaan yang erat kaitannya dengan kualitas layanan serta tingkat kepuasan pelanggan

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ketiga, dalam penelitian ini penelitian dilakukan dengan kajian lapangan. Dalam bab ini akan dibahas mengenai populasi, teknik pengambilan sampel, metode penelitian yang terdiri dari tempat dan waktu penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, dan langkah-langkah metode analisis yang digunakan.

BAB IV : ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab keempat, Pada bab ini akan dibahas mengenai perhitungan serta hasil penelitian yang dibahas secara sistematis sehingga dapat diketahui faktor-faktor kualitas jasa yang dominan dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan transaksi untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah bank.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima, penutup yang berisi tentang kesimpulan dari penelitian. Serta akan didapatkan saran dan rekomendasi untuk pihak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Bangkalan untuk dapat meningkatkan pelayanan dan kualitas pelayanan serta saran untuk penelitian selanjutnya yang disusun atas dasar dari hasil penelitian.