BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi saat ini persaingan di dunia perbankan di indonesia sudah semakin ketat, oleh karena itu di setiap bank dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap para nasabah. Karena pelayanan merupakan faktor yang sangat penting yang tidak hanya terbatas pada teknis pengelolaan perbankan, tetapi juga harus mengembangkan semua potensi dalam pertumbuhan dan perkembangan suatu bank. Pada dasarnya setiap bank dituntut untuk lebih profesional dan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat atau nasaba, meningkatkan pengelolaan bank serta mampu mengantisipasi perkembangan teknologi yang semakin modern dan canggih. Seiring dengan berkembangnya perusahaan yang ditandai dengan bertambahnya konsumen atau nasabah yang menyebabkan perusahaan-perusahaan memerlukan suatu bagian pelayanan konsumen yang membantu perusahaan dalam melakukan pengelolaan dan pengawasan dalam memberikan pelayanan di perusahaan tersebut sebagai fasilitas yang diberikan oleh setiap perusahaan.

Kualitas pelayanan jasa dalam suatu bank mutlak diperlukan dan sangat memegang peranan yang sangat penting dalam pemasaran perusahaan karena pelayanan merupakan kunci sukses dari suatu perbankan. Oleh karena itu kualitas dari suatu pelayanan yang ada dalam perusahaan harus lebih ditingkatkan lagi dan dikelola dengan baik, salah satunya yaitu dengan melakukan perencanaan dan pelatihan kepada bagian pelayanan konsumen. Kualitas jasa memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan nasabah, jika nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu bank, maka dengan sendirinya pelanggan akan loyal dengan bank tersebut. Kualitas pelayanan juga dapat diberikan melalui perkembanagn dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat mempengaruhi aktivitas perbankan.

Bank BRI Unit Purwadadi Barat adalah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan. Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh Bank BRI (persero).Tbk adalah Tabungan yang terdiri dari Britama, tabungan simpedes, dan tabungan haji. Produk-produk yang ditawarkan tersebut merupakan produk tabungan yang ditawarkan oleh kantor cabang, kantor cabang pembantu dan BRI Unit yang terintegrasi kedalam jaringan sistem *real time online*. Bank BRI juga harus bersaing melalui kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, berupa pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah serta dapat

memberikan kepuasan yang tinggi. Berdasarkan penelitian oleh Berry, Zeithaml dan Pasuraman (1998), melalui survey atas 800 pelanggan (yang terbagi dalam 4 perusahaan) menyederhanakan 10 dimensi menjadi 5 dimensi, sehingga Kualitas pelayanan tersebut dapat dinilai melalui 5 (Lima) dimensi yaitu *tangible* (sarana fisik), *reliability* (keandalan), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

Sehubungan dengan hal-hal yang melatarbelakangi masalah tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap masalah-masalah yang dialami oleh Bank BRI Unit Purwadadi Barat mengenai **"TINJAUAN PERSEPSI KONSUMEN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK BRI UNIT PURWADADI BARAT".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul diatas, maka masalah yang dapat diidentifikasikan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa dan persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan pada Bank BRI Unit Purwadadi Barat?
2. Masalah-masalah apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan jasa pada Bank BRI Unit Purawadadi Barat?
3. Solusi-solusi apa yang dilakukan untuk mengatasi masalah tersebut?

1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Praktik

Maksud penulis melakukan kerja praktik ini adalah untuk mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasikannya. Hasilnya akan digunakan oleh penulis sebagai bahan laporan tugas akhir yang akan dibuat sebagai salah satu syarat dalam menempuh pendidikan Diploma III di Universitas Widyatama. Adapun tujuan dari kerja praktik ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa dan persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan pada Bank BRI Unit Purwadadi Barat.
2. Untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan kualitas pelayanan jasa pada Bank BRI Unit Purwadadi Barat.
3. Untuk mengetahui solusi-solusi dalam mengatasi masalah tersebut.

1.4 Kegunaan Kerja Praktik

Dari hasil penelitian dan pengumpulan data yang kemudian dituangkan dalam bentuk laporan tugas akhir ini, maka diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

   Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank, sehingga dapat memotivasi bank untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI Unit Purwadadi Barat.

2. Bagi Penulis

   Penelitian ini harapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai manajemen pemasaran. Selain itu juga dapat dijadikan studi perbandingan antara teori analisa yang dipelajari dengan kenyataan yang terjadi dilapangan khususnya tentang kualitas pelayanan.

3. Bagi Pihak lain

   Diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pengembangan dan penelitian lebih lanjut serta dapat meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan bagi penulisan tugas akhir berikutnya.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. **(Moh.Nazir,2005;54).**

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

   Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan turun secara langsung untuk meninjau dan meneliti ke perusahaan yang menjadi objek penelitian dengan cara:

a. Wawancara

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan atau terkait yang dapat memberikan keterangan-keterangan data yang diperlukan.

b. Kuesioner

Yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahuinya. (**Suharsimi Arikunto,1999;140**).

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku literatur yang mendukung penelitian dan dapat dijadikan landasan teori, guna mendapatkan data-data sekunder untuk dijadikan sebagai tinjauan pustaka.

1.6 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian, maka penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di Bank BRI Unit Purwadadi Barat yang berlokasi di Jln. Raya purwadadi No. 10 Subang. Adapun waktu pelaksanaan yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu pada tanggal 10 Agustus 2009 sampai 31 Agustus 2009.