

ABSTRAK

Kunci keberhasilan industri perbankan sangat tergantung dari bagaimana merebut hati masyarakat sehingga peranannya sebagai perantara keuangan dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, bank dituntut untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik sesuai harapan dari nasabah. Pelayanan bank berupa layanan yang cepat, peralatan canggih, keterampilan personil, tingkat suku bunga, kemudahan transaksi, tempat yang nyaman dan lainnya digunakan dalam rangka menjalankan peranan sebagai perantara keuangan. Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dan memiliki peranan penting dalam menciptakan keinginan pelanggan untuk pembelian di masa mendatang. Uraian tersebut menjelaskan bahwa strategi manajemen bank harus berorientasi pada kualitas pelayanan dengan menerapkan prinsip – prinsip manajemen modern yang didukung oleh perencanaan yang jelas dalam persaingan antarbank.

Studi ini dilakukan pada bank bjb Cabang Suci Bandung yang dituntut memberikan kualitas pelayanan yang tinggi kepada nasabahnya agar tetap bisa unggul diantara bank - bank pesaingnya. Hal ini dikarenakan adanya keluhan dari nasabah bahwa bank bjb Cabang Suci masih menghadapi kendala dalam pelayanan terutama pada kinerja frontliner yaitu teller dan customer service. Oleh karena itu, bank bjb cabang suci perlu memahami faktor – faktor apa saja yang dirasakan oleh nasabah masih kurang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada bank bjb Cabang Suci Bandung berdasarkan dimensi banking service quality (BSQ).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dimana data yang didapatkan oleh penulis dianalisis dan dibuktikan dengan teori mengenai gap antara kinerja pelayanan dengan harapan nasabah dan metode statistika yaitu analisis IPA (Importance Performance Analysis) dengan menggunakan alat bantu aplikasi komputer berupa software SPSS versi 21. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 125 responden. Hasil penelitian ini didukung oleh metode kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian ini adalah bahwa adanya gap antara kinerja pelayanan dengan harapan nasabah. Kualitas pelayanan berdasarkan dimensi banking service quality (BSQ) yaitu dimensi harga, dimensi jasa portofolio, dimensi bukti langsung dan dimensi

kehandalan memiliki gap negatif artinya nasabah merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan sedangkan dimensi akses dan dimensi keefektifan & jaminan memiliki gap positif artinya nasabah merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan. Sedangkan hasil dari analisis IPA terdapat atribut pelayanan belum sesuai dengan harapan nasabah dan perlu perbaikan yaitu keterampilan personil, jumlah frontliner, sistem antrian, biaya administrasi, fasilitas gedung, kemudahan transaksi, ketepatan waktu, dan respon terhadap nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka implikasi manajerial yang diajukan adalah diperlukan standar kualitas pelayanan dan disosialisasikan kepada semua karyawan serta komitmen kuat dari seluruh jajaran manajemen memberikan pelayanan terbaik berdasarkan kebutuhan nasabah sehingga mempunyai visi dan misi yang sama.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Banking Service Quality

ABSTRACT

The key to the success of the banking industry is very dependent on how to win the hearts of society so that its role as a financial intermediary can run well. Therefore, banks are required to meet the needs of customers by providing good service as expected from customers. Bank services in the form of fast service, advanced equipment, personnel skills, interest rate, transaction convenience, comfortable place and others are used in order to run the role of financial intermediary. Quality of service is a key factor and has an important role in creating customer desires for future purchases. The description explains that bank management strategies should be oriented towards service quality by applying modern management principles supported by clear planning in interbank competition.

This study was conducted at the bank bjb Branch Suci Bandung is required to provide high quality services to its customers in order to remain superior among rival banks. This is due to a complaint from customers that the bank bjb Branch Suci still face obstacles in the service, especially on frontliner performance of teller and customer service. Therefore, bank bjb Branch Suci needs to understand what factors are perceived by the customer is still less good. The purpose of this research is to know the quality of service at bank bjb Branch Suci Bandung based on the dimension of banking service quality (BSQ).

The method used in this research is descriptive method where the data obtained by the authors analyzed and evidenced by the theory of the gap between service performance with customer expectations and statistical methods of analysis of IPA (Importance Performance Analysis) by using a computer application tools in the form of software SPSS version 21. The sample in this research is 125 respondents. The result of this research is supported by questionnaire method.

Based on the results of this study is that there is a gap between service performance with customer expectations. Quality of service based on banking service quality dimension (BSQ) is price dimension, service portofolio dimension, tangible dimension and reliability dimension have negative gap means customer feel less satisfied with service quality while access dimension and effectiveness & assurance dimension have positive gap which means customer feel enough satisfied with the quality of service. While the results of the IPA

analysis there are service attributes not in accordance with customer expectations and need improvement that is personnel skills, frontliner number, queuing system, administrative costs, building facilities, easy of transactions, timeliness, and response to customers.

Based on the description above, the implications of the proposed managerial is the required quality of service standards and socialized to all employees and strong commitment from all levels of management to provide the best service based on customer needs so have the same vision and mission.

Keywords: Quality of Service, Banking Service Quality

