

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, dunia perbankan mengalami persaingan bisnis yang sangat ketat. Persaingan tersebut ditandai dengan kemajuan perekonomian global yang mendorong pertumbuhan bisnis pada sektor jasa. Namun, besarnya pengaruh dari perekonomian global menciptakan peluang pasar bagi perbankan baik milik negara maupun milik swasta untuk melakukan perkembangan di tahun-tahun mendatang.

Berdasarkan data Bank Indonesia, jumlah aset yang dimiliki oleh bank milik negara maupun bank milik swasta dalam kurun waktu sekitar sebulan pada tahun 2010 mengalami kenaikan sebesar 1 % atau Rp 30,06 triliun dari Rp 1.999,16 triliun (30 April 2010) menjadi Rp 2.029,22 triliun (31 Mei 2010) . Kini Industri perbankan mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, ditandai dengan berdirinya bank-bank baru baik milik pemerintah maupun swasta. Urutan 5 bank terbesar di Indonesia dapat dilihat pada tabel I.1

Tabel I.1 Data Bank Indonesia pada tanggal 19 Oktober 2010

Nama Bank	Peringkat	Jumlah Aset (Rp Triliun)	Pangsa Pasar (%)	Saham Pemerintah (%)	Saham Publik (%)	Saham Badan lain (%)
Bank Mandiri	1	371.67	13.76	66.7	33.3	-
Bank Rakyat Indonesia (BRI)	2	306.76	11.36	59.5	40.5	-
Bank Central Asia (BCA)	3	305.16	11.3	-	49.9	50.1
BNI	4	217.07	8.04	59.5	40.5	-
Bank CIMB Niaga	5	126.96	4.7	-	23.59	76.41

(sumber : vivanews.com)

Dengan semakin banyaknya bank-bank baru yang berdiri mengakibatkan persaingan yang semakin ketat dalam mencari nasabah baru maupun mempertahankan loyalitas nasabah. Perubahan kondisi tersebut menuntut pihak perbankan untuk melakukan langkah-langkah yang memiliki

competitive advantage, sehingga dapat mempertahankan kualitas pelayanannya.

Bank XYZ merupakan bank milik pemerintah yang fokus dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat menengah kebawah. Layanan yang sesuai dengan keinginan nasabah sangat berpengaruh pada peningkatan kesuksesan dari suatu perbankan. Ini ditunjukkan dengan kemajuan yang sangat pesat Bank XYZ dengan membuka peluang untuk memperluas areanya tidak hanya untuk rakyat menengah kebawah sesuai dengan misi dari perbankan ini, tetapi juga untuk rakyat menengah keatas dengan memperluas areanya di daerah perkotaan (sumber : bataviase.co.id). Selain itu, pemberian pelayanan yang prima juga menjadi faktor yang sangat penting untuk digunakan sebagai penilaian kesuksesan dari suatu perbankan dalam melayani nasabahnya.

Berdasarkan data MRI (*Marketing Research Indonesia*) periode 2009/2010, dalam memberikan pelayanan yang prima, Bank XYZ ini berada di peringkat 6 dengan persentase 81,94 % tertinggal jauh dengan Bank Mandiri yang menduduki peringkat pertama dengan nilai 88,66 %. Selain menyediakan sarana dan prasarana yang baik, suatu pelayanan yang baik juga dipengaruhi oleh *performance* para karyawan untuk melayani nasabah pada saat proses transaksi. Hal tersebut dapat dinilai berdasarkan kinerja *teller* sebagai pihak yang secara langsung berinteraksi dengan nasabah. Dalam memberikan pelayanan yang prima masih terdapat beberapa *teller* yang tidak sesuai dengan standarisasi yang ditetapkan, standarisasi tersebut dapat dilihat pada tabel I.2

Tabel I.2 Standarisasi pada Bank XYZ

Standarisasi Pelayanan	<i>Real</i>
Pelayanan standart 3 S (Senyum , salam, dan sapa	Masih terdapat <i>teller</i> yang tidak melakukan 3 S
Rata-rata lama waktu melayani 2,5 menit	Rata-rata waktu melayani 3,5 – 5 menit
<i>Teller</i> yang cekatan dalam melayani nasabah	<i>Teller</i> yang kurang cekatan pada saat melayani nasabah
Keramahan dan kesopanan <i>teller</i> pada saat melayani	Masih terdapat <i>teller</i> yang kurang menjaga keramahan dan kesopanan

(Sumber : Bank XYZ)

Selain itu, berdasarkan data MRI periode 2009/2010, kinerja *teller* berada pada peringkat kedelapan dengan persentase penilaian 84,27 % tertinggal jauh oleh sesama bank pemerintah sekaligus bank pesaingnya yaitu Bank Mandiri yang berada pada peringkat ketiga. Pada penilaian kinerja *teller*, peringkat pertama diduduki oleh Bank BII dengan persentase penilaian 89,90 %. Kriteria penilaian kinerja berdasarkan penilaian MRI 2009/2010 pada bagian *teller* dapat dilihat pada tabel I.3

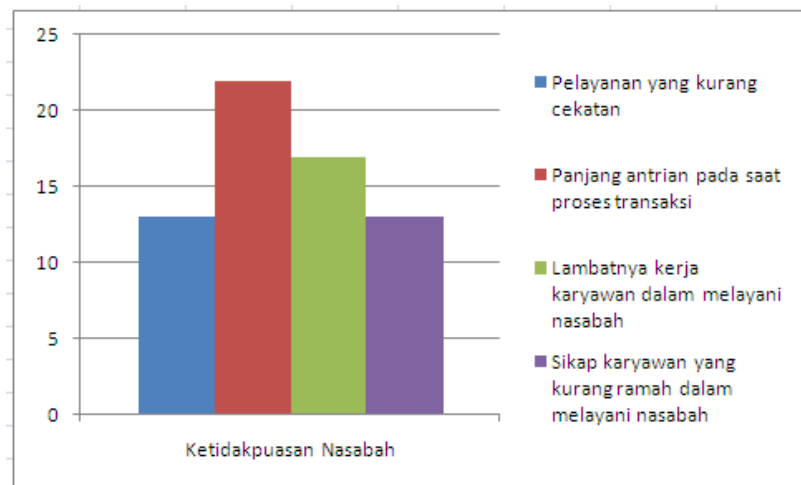
Tabel I.3 Kriteria penilaian MRI (*Marketing Research Indonesia*) pada bagian *teller* periode 2009/2010

KRITERIA PENILAIAN <i>TELLER</i>			
SIKAP	SKILL	PENAMPILAN	
Sikap mengawali pelayanan	Waktu antrian	Pakaian <i>teller</i>	
Sikap selama melayani	Ijin dalam menghitung uang receh	Dandanan <i>teller</i>	Memakai bedak
Menanggapi uang receh	Ketelitian <i>teller</i>		Memakai lipstick
Menggunakan nama	Cara menghitung uang		Rambut tersisir rapi /jilbab (wanita)
Posisi <i>teller</i> saat mengakhiri pelayanan	Konfirmasi jumlah uang yang diterima		Rambut kering (wanita)
Sikap mengakhiri pelayanan	Waktu transaksi setor uang		Memakai dasi
-	Waktu transaksi transfer debit		Memakai baju lengan panjang
	Waktu transaksi tarik tunai	Rambut rapi (pria)	
	-	Name tag	Pakai
			Terbaca
		Kondisi counter	

(Sumber : *Marketing Research Indonesia*)

Adanya perbedaan selisih yang sangat jauh antara persentase penilaian pada *teller* menunjukkan bahwa kinerja *teller* pada Bank XYZ kurang maksimal dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standarisasi yang telah ditetapkan.

Selain dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh bagian *teller* tidak maksimal (berdasarkan penilaian MRI), faktor lain yang membuat bagian *teller* diperhatikan dalam melakukan perbaikan layanan adalah berdasarkan studi pendahuluan kepada nasabah Bank XYZ yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan, data tersebut dapat dilihat pada gambar I.1



Gambar I.1 Hasil studi pendahuluan ketidakpuasan nasabah Bank XYZ

Untuk mengetahui permasalahan mengenai pelayanan yang dihadapi oleh Bank XYZ dapat dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Metode ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menterjemahkan atau mengidentifikasi kebutuhan nasabah kedalam karakteristik pelayanan serta mempertimbangkan kemampuan bank untuk memenuhinya. Sehingga dengan menggunakan metode QFD diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan serta perbaikan pelayanan yang kurang memuaskan keinginan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan Bank XYZ agar memenuhi *customer needs* sehingga tercapainya *customer satisfaction*.

I.2 Perumusan Masalah

Bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank XYZ dengan metode *Quality Function Deployment*?

I.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui usulan perbaikan kualitas pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank XYZ dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

I.4 Manfaat Penelitian

- 1) Hasil penelitian yang dilakukan dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai seberapa jauh Bank XYZ telah memberikan pelayanaannya kepada nasabah.
- 2) Perusahaan dapat melakukan pengambilan keputusan dalam melakukan perbaikan pelayanan sehingga kepuasan dan loyalitas nasabah meningkat.

I.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

- 1) Iterasi yang digunakan untuk memaparkan *voice of customer* menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) dengan dua iterasi, yaitu HoQ (*House of Quality*) dan *Part Deployment*.
- 2) Responden pada wawancara pendahuluan dan penyebaran kuesioner adalah nasabah Bank XYZ.
- 3) Objek penelitian pada bagian *teller* yang menangani transaksi penarikan, penyetoran, dan pentransferan.

I.6 Sistematika Penulisan

1) BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan memberikan gambaran mengenai masalah yang akan dibahas, yang berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

2) BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori yang dimaksudkan untuk mengemukakan teori yang dapat dipakai untuk pemecahan masalah. Dalam hal ini memuat landasan teori yang berkaitan dengan perbankan, kepuasan pelanggan, dan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

3) BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini memuat metodologi penelitian yang digunakan untuk melakukan analisa menggunakan data yang dikaji, cara penilaian supaya mendapatkan hasil yang meliputi metode pengumpulan data dan alat analisa.

4) BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data yang diperoleh serta pengolahan data yang telah dikumpulkan.

5) BAB V ANALISIS DATA

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil pembahasan mengenai analisis data yang dikumpulkan.

6) BAB VI REKOMENDASI

Pada bab ini diuraikan mengenai rekomendasi dari hasil pengolahan data serta analisa yang dilakukan pada penelitian ini.

7) BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang didasarkan pada hasil penelitian.