

ABSTRAK

Dengan semakin ketatnya persaingan antar bank, maka setiap bank dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Pada situasi yang sulit seperti sekarang ini, seluruh bank menghadapi tantangan untuk tetap dapat eksis agar dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu perubahan lingkungan akan selalu terjadi dan akan sangat berpengaruh pada perubahan perilaku konsumen yang cenderung berubah dengan cepat. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk lebih peka terhadap perubahan yang terjadi di sekeliling mereka sehingga dibutuhkan analisis yang lebih mendalam untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan mereka.

Bank JABAR Cabang Soreang adalah salah satu bank yang terlibat dalam persaingan tersebut, sehingga untuk memenangkan persaingan tersebut Bank JABAR Cabang Soreang perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya.

Penelitian ini merupakan studi kasus yang bersifat pengujian atas teori yaitu “peningkatan kualitas untuk meningkatkan kepuasan” dengan tujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan nasabah serta keluhan – keluhan yang dirasakan oleh nasabah Bank JABAR Cabang Soreang dan untuk mengetahui apakah Bank JABAR Cabang Soreang telah melaksanakan pengendalian kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif analitis. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, observasi

langsung dan wawancara. Sampel sebanyak 100 orang dari populasi sebanyak 31.487 nasabah diambil dengan menggunakan teknik sampling acak. Data diperoleh dari pengolahan dengan tahap pengeditan dan tabulasi data. Analisis data secara kualitatif menggunakan diagram sebab akibat (*cause and effect diagram*) dan peta aliran proses (*process flow chart*) sedangkan analisis secara kuantitatif menggunakan SERVQUAL, *scatter diagram* dan peta kendali (*control chart*).

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa pengendalian kualitas yang selama ini dilakukan belum dapat berperan dalam mengetahui besarnya tingkat kepuasan para nasabahnya dan belum dapat berperan dalam mengendalikan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, untuk lebih meningkatkan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya, sebaiknya perusahaan menerapkan SERVQUAL dan 6 (enam) alat pengendalian kualitas, yaitu : *histogram*, diagram pareto, diagram tulang ikan, diagram kartesius, diagram aliran proses dan peta kendali proses.

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	ix
Daftar Diagram	xii
Bab I Pendahuluan	
1. 1 Latar Belakang Penelitian	1
1. 2 Identifikasi Masalah	4
1. 3 Tujuan Penelitian	6
1. 4 Kegunaan Penelitian	7
1. 5 Kerangka Pemikiran	8
1. 6 Metode Penelitian	14
1. 6. 1 Metode Pengumpulan Data	14
1. 6. 2 Identifikasi Variabel Penelitian	16
1. 6. 3 Teknik Analisis Data	19
1. 7 Lokasi dan Lamanya Penelitian	19
1. 8 Sistematika Pembahasan	19

Bab II Tinjauan Pustaka

2. 1	Pengertian Manajemen Operasi	21
2. 2	Pengertian Kualitas Jasa	22
2. 2. 1	Pengertian Kualitas	22
2. 2. 2	Pengertian Jasa	24
2. 2. 3	Pengertian Kualitas Jasa	24
2. 3	Karakteristik Jasa	25
2. 4	Indikator Kualitas Jasa	27
2. 5	Model Kualitas Jasa	30
2. 6	Definisi Kepuasan Pelanggan	33
2. 7	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	35
2. 8	Pengertian Pengendalian Kualitas dan Alat – alat Pengendalian Kualitas	
2. 8. 1	Pengertian Pengendalian Kualitas	37
2. 8. 2	Alat – alat Pengendalian Kualitas	
2. 8. 2. a	Histogram	38
2. 8. 2. b	<i>Process Flow Chart</i>	39
2. 8. 2. c	<i>Pareto Diagram</i>	41
2. 8. 2. d	<i>Fishbone Diagram</i>	42
2. 8. 2. e	<i>Scatter Diagram</i>	43

2. 8. 2. f <i>Process Control Chart</i>	
2. 8. 2. f. 1 <i>Process Control</i>	44
2. 8. 2. f. 2 <i>Control Chart</i>	45
2. 8. 2. f. 3 Ciri – ciri Terjadinya	48
Penyimpangan dalam Peta	
Kendali Proses	
Bab III Objek Penelitian	
3. 1 Sejarah Singkat Perusahaan	50
3. 2 Misi dan Fungsi	53
3. 3 Manajemen dan Organisasi	53
3. 4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas, Wewenang, dan Tanggung Jawab pada Bank JABAR	54
3. 5 Aktifitas Usaha Bank JABAR	57
3. 6 Target Pasar	62
3. 7 Jaringan Kantor	63
Bab IV Hasil Penelitian	
4. 1 Tujuan Perusahaan Melaksanakan Pengendalian Kualitas Pelayanan	65
4. 2 Faktor – faktor yang Dipertimbangkan oleh Perusahaan dalam Melakukan Pengendalian Kualitas Pelayanan	65
4. 3 Pengendalian Kualitas Pelayanan yang Dilakukan oleh Perusahaan	67

4. 4 Masalah – masalah yang Dihadapi oleh Perusahaan dalam Memberikan Pelayanan pada Nasabah	68
4. 4. 1 <i>Customer Service</i>	68
4. 4. 2 <i>Teller</i>	69
4. 5 Penerapan SERVQUAL dalam Memecahkan Masalah – masalah yang Terjadi dalam Perusahaan	70
4. 5. 1 Menghitung Jumlah Sampel	71
4. 5. 2 Pengumpulan Data	72
4. 5. 3 Pengumpulan Data untuk Penerapan SERVQUAL	75
4. 5. 4 Pengolahan Data	81
4. 6 Penerapan 6 (enam) Alat Pengendalian Kualitas	99
4. 6. 1 Pengumpulan Data	99
4. 6. 2 Pengolahan Data	100
4. 6. 2. a Diagram Batang (Histogram)	101
4. 6. 2. b Diagram Pareto	101
4. 6. 2. c Diagram Tulang Ikan	104
4. 6. 2. d Diagram Kartesius	106
4. 6. 2. e Peta Aliran Proses	111

4. 6. 2. f Peta Kendali Proses	
4. 6. 2. f. 1 Pengumpulan Data	112
4. 6. 2. f. 2 Pengolahan Data	113
4. 6. 2. f. 3 Uji Keseragaman Data	114
4. 6. 2. f. 4 Uji Kecukupan Data	118
4. 7 Analisis Hasil Pengolahan Data	
4. 7. 1 Analisis Diagram Histogram	119
4. 7. 2 Analisis Diagram Pareto	121
4. 7. 3 Analisis Diagram Tulang Ikan	122
4. 7. 4 Analisis <i>Scatter Diagram</i>	123
4. 7. 5 Analisis Peta Kendali Proses	124
Bab V Kesimpulan & Saran	
5. 1 Kesimpulan	125
5. 2 Saran	126

Daftar Pustaka

Lampiran

Riwayat Hidup

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Nasabah Bank JABAR Cabang Soreang	5
Tabel 1. 2 Variabel Penelitian	16
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Pendidikan	74
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank JABAR	75
 MUTU PELAYANAN	
Tabel 4. 6 Lembar Periksa Variabel <i>Tangible</i>	76
Tabel 4. 7 Lembar Periksa Variabel <i>Reliability</i>	76
Tabel 4. 8 Lembar Periksa Variabel <i>Responsiveness</i>	77
Tabel 4. 9 Lembar Periksa Variabel <i>Assurance</i>	77
Tabel 4. 10 Lembar Periksa Variabel <i>Emphaty</i>	78
 KEPUASAN NASABAH	
Tabel 4. 11 Lembar Periksa Variabel <i>Tangible</i>	78
Tabel 4. 12 Lembar Periksa Variabel <i>Reliability</i>	79

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 13	Lembar Periksa Variabel <i>Responsiveness</i>	79
Tabel 4. 14	Lembar Periksa Variabel <i>Assurance</i>	80
Tabel 4. 15	Lembar Periksa Variabel <i>Empaty</i>	80

MUTU PELAYANAN

Tabel 4. 16	Lembar Periksa Variabel <i>Tangible</i>	81
Tabel 4. 17	Lembar Periksa Variabel <i>Reliability</i>	83
Tabel 4. 18	Lembar Periksa Variabel <i>Responsiveness</i>	84
Tabel 4. 19	Lembar Periksa Variabel <i>Assurance</i>	86
Tabel 4. 20	Lembar Periksa Variabel <i>Emphaty</i>	87

KEPUASAN NASABAH

Tabel 4. 21	Lembar Periksa Variabel <i>Tangible</i>	88
Tabel 4. 22	Lembar Periksa Variabel <i>Reliability</i>	90
Tabel 4. 23	Lembar Periksa Variabel <i>Responsiveness</i>	91
Tabel 4. 24	Lembar Periksa Variabel <i>Assurance</i>	93
Tabel 4. 25	Lembar Periksa Variabel <i>Empaty</i>	94
Tabel 4. 26	Rekapitulasi Variabel – variabel Mutu Pelayanan	95
Tabel 4. 27	Rekapitulasi Variabel – variabel Kepuasan Nasabah	96
Tabel 4. 28	Keluhan – keluhan Nasabah Bank JABAR Cabang Soreang	100
Tabel 4. 29	Keluhan – keluhan Nasabah yang Telah Diurutkan	103

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 30 Perhitungan Penilaian Pelaksanaan & Penilaian Kepuasan	106
Tabel 4. 31 Pembagian Kuadran Perhitungan Penilaian Pelaksanaan & Penilaian Kepuasan	109
Tabel 4. 32 Jumlah Responden yang Mengeluh	112
Tabel 4. 33 Jumlah Responden yang Mengeluh Setelah Uji Keseragaman Data 1	116

DAFTAR DIAGRAM

Diagram	Halaman
Diagram 1. 1 Model Kualitas Jasa (Gap Model)	13
Diagram 2. 1 Model Kualitas Jasa (Gap Model)	32
Diagram 2. 2 Model Konseptual Harapan Pelanggan terhadap Jasa	34
Diagram 2. 3 Kepuasan Pelanggan	35
Diagram 2. 4 Histogram tentang waktu yang dibutuhkan oleh dua perusahaan untuk memperlihatkan pelayanan yang sama	39
Diagram 2. 5 Bagan dari peta aliran simulasi pembelian dan pemesanan tiket pesawat	40
Diagram 2. 6 Diagram Pareto tentang waktu pengambilan paket barang oleh pelanggan	41
Diagram 2. 7 Diagram Tulang Ikan	43
Diagram 2. 8 <i>Scatter Diagram</i>	44
Diagram 3. 1 Struktur Organisasi Bank JABAR	56
Diagram 4. 1 Histogram mengenai Variabel <i>Tangible</i> Mutu Pelayanan	82
Diagram 4. 2 Histogram mengenai Variabel <i>Reliability</i> Mutu Pelayanan	83

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 3	Histogram mengenai Variabel <i>Responsiveness</i> Mutu Pelayanan	85
Diagram 4. 4	Histogram mengenai Variabel <i>Assurance</i> Mutu Pelayanan	86
Diagram 4. 5	Histogram mengenai Variabel <i>Empaty</i> Mutu Pelayanan	87
Diagram 4. 6	Histogram mengenai Variabel <i>Tangible</i> Kepuasan Nasabah	89
Diagram 4. 7	Histogram mengenai Variabel <i>Reliability</i> Kepuasan Nasabah	90
Diagram 4. 8	Histogram mengenai Variabel <i>Responsiveness</i> Kepuasan Nasabah	92
Diagram 4. 9	Histogram mengenai Variabel <i>Assurance</i> Kepuasan Nasabah	93
Diagram 4. 10	Histogram mengenai Variabel <i>Empaty</i> Kepuasan Nasabah	94
Diagram 4. 11	Histogram Tingkat Kesenjangan antara Tingkat Mutu Pelayanan yang Dirasakan dengan Tingkat yang Diharapkan	96
Diagram 4. 12	Histogram Tingkat Kesenjangan antara Tingkat Kepuasan Nasabah yang Dirasakan dengan Tingkat yang Diharapkan	97

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4. 13	Diagram Batang Keluhan – keluhan Nasabah Bank JABAR Cabang Soreang	101
Diagram 4. 14	Diagram Pareto Hubungan Antara Persentase Kumulatif & Jenis – jenis Keluhan	104
Diagram 4. 15	Diagram Tulang Ikan Sebab Akibat Kurangnya Tenaga Teller Terutama pada Saat Pencairan Gaji	105
Diagram 4. 16	Diagram Tulang Ikan Sebab Akibat Teller yang Kurang Ramah	106
Diagram 4. 17	Diagram Kartesius Hubungan Antara Harapan Nasabah terhadap Penilaian yang Dirasakan	109
Diagram 4. 18	<i>Flow Chart</i> Kegiatan Pelayanan <i>Front Office</i> Bank JABAR	111
Diagram 4. 19	Peta Kendali Proses 1	115
Diagram 4. 20	Peta Kendali Proses 2	117