

B A B 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sebagai Bank umum, Bank “X” menyediakan beragam produk simpanan dan pinjaman serta jasa-jasa perbankan lain , termasuk produk-produk perbankan investasi dan *bancaassurance*. Dengan diperbaharainya sistem teknologi informasi pada tahun 2001, Bank “X” berhasil meluncurkan beberapa produk baru sekaligus meningkatkan kinerja bank secara umum serta mutu pelayanannya.

Bank “X” tetap mempertahankan komitmennya pada visi dan misi strategis Bank “X” dalam berperan sebagai “ Bank yang terbaik secara nasional di sektor perbankan konsumen dan usaha kecil menengah dengan fokus tajam pada kepuasan nasabah”. Fokus usaha Bank tetap pada pengembangan sector *retail banking*, untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan nasabah individu. Dan yang tidak kalah pentingnya adalah menjadi bank yang andal dan digemari oleh nasabah institusi maupun individu berdasarkan produk dan layanan yang memikat serta kompetitif. Bank “X” menyadari kepuasan dan kenyamanan nasabah yang menjadi tujuan. untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan perbankan yang dirasakan oleh nasabah maka kualitas jasa baik dari produk dan pelayanan harus di ukur sudah sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terpenuhi. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Hubungan Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bank “X” tidak dapat mengikuti perkembangan permintaan dan kebutuhan masyarakat yang semakin bercorak ragam. ini dapat dikenali dari seringnya terjadi keluhan dari kalangan nasabah.
2. Menilai sejauh mana persepsi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa pelayanan yang disediakan Bank “X”.

1.3. Pembatasan Masalah

Karena adanya keterbatasan waktu dan kemampuan dari penulis dalam melakukan pengamatan ini, dan juga agar penulis dapat lebih memfokuskan diri terhadap pengamatan yang dilakukan, maka penulis merasa perlu untuk mempersempit ruang lingkup dari permasalahan yang ada . Adapun pembatasan terhadap laporan Tugas Akhir yang penulis lakukan adalah :

1. Pengambilan sampel hanya dilakukan pada salah satu kantor Cabang Bank “X”.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan di Divisi Pinjaman konsumen,dan Pembiayaan komersil
3. Variabel pengukuran kepuasan konsumen yang diteliti menggunakan model Dimensi SERVQUAL dan pendekatan metodologi *Technical / Functional Quality*, dan Metodologi *Customer Satisfaction Theory (Product,Price,Emotional, Services, and Cost)*

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dilakukan penulis pada dasarnya pada Bank “X” yaitu :

1. Faktor – faktor apa saja yang menentukan , kepuasan nasabah atas pelayanan jasa keuangan pada Bank”X”.
2. Mengetahui tingkat hubungan kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank “X”.
3. Menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang identifikasi , dan pembatasan masalah serta perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas , maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui faktor – faktor apa saja yang menentukan , kepuasan nasabah atas pelayanan jasa keuangan pada Bank”X”.

2. Mengetahui tingkat hubungan kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank “X”.
3. Menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah.

1.6. Sistematika Penulisan

Setelah Bab 1 ini, maka penulis membagi proses penulisan ke dalam bab-bab sebagai berikut:

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang di hadapi, yang dapat digunakan sebagai kerangka berpikir selama penelitian dan menjadi dasar pemecahan masalah yang nanti akan ditemui pada saat pengolahan dan analisa data.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana penulis melakukan penelitian pendahuluan, mengidentifikasi masalah dan menetapkan tujuan penelitian, melakukan studi pustaka, menentukan model dan variabel penelitian, menentukan sampel dan objek penelitian, mengumpulkan data, mengolah data, melakukan analisis dan kemudian untuk ditarik suatu kesimpulan beserta saran-saran yang diberikan penulis untuk Bank Danamon.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisikan penjelasan mengenai cara pengumpulan data yang digunakan oleh penulis. Data-data yang dikumpulkan termasuk data umum perusahaan, kondisi, dan lain-lain.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini memuat pengolahan data dari data yang sudah disebar kepada responden selama dilakukan penelitian lalu diolah berdasarkan teori yang-

sudah ada. Pada bab ini juga berisikan analisa yang dilakukan penulis berdasarkan dari data yang sudah diolah.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran dari penulis yang dapat diberikan, yang mungkin dapat menjadi bahan masukan untuk pihak perusahaan maupun penelitian lebih lanjut.