

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini kebutuhan hidup manusia sudah semakin tinggi seiring dengan berkembangnya pengetahuan dan teknologi di dunia ini. Berkembangnya pengetahuan dan teknologi mengakibatkan meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis. Untuk memenangkan persaingan, para pengusaha harus mampu berpikir inovatif, yaitu dengan menambahkan fitur-fitur yang mampu menarik perhatian konsumen dan mampu menjadi nilai tambah di mata konsumen. Kemudahan akses dalam bertransaksi menjadi suatu hal yang cukup dominan di mata konsumen, karena konsumen tidak ingin membuang banyak waktu dalam bertransaksi. Sehingga para pengusaha menyadari bahwa keterlibatan bank merupakan suatu hal yang penting untuk memudahkan konsumen dalam bertransaksi.

Dengan adanya kesadaran akan pentingnya bank, yaitu sebagai tempat bertransaksi jual-beli yang aman, sebagai wadah konsumen untuk menabung, atau mungkin sebagai sarana untuk memperoleh keuntungan dari bunga tabungan, pihak bank sendiri harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, agar dapat menarik perhatian konsumen yang membutuhkan jasa dari bank.

Bank Danamon Kopo yang berlokasi di Jalan Kopo No 26 Bandung, merupakan salah satu bank yang menyediakan berbagai macam jasa, yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun seiring dengan berjalannya waktu, persaingan di dalam dunia perbankan sudah semakin ketat, sehingga mengakibatkan beberapa tahun terakhir ini Bank Danamon Kopo mengalami penurunan jumlah nasabah yang datang. Selain menurunnya jumlah nasabah yang datang, Bank Danamon Kopo mendapati sejumlah *complain* akan ketidakpuasan

konsumen dari fitur-fitur dan pelayanan yang diberikan Bank Danamon Kopo terhadap konsumen.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar nasabah Bank Danamon dapat ditingkatkan, maka diperlukan suatu analisis yang dapat menjelaskan apakah pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada konsumen telah sesuai dengan keinginan konsumen atau masih harus diperbaiki melalui pengukuran kualitas jasa. Diharapkan dengan adanya pengukuran ini, pada akhirnya perusahaan dapat mengetahui keinginan serta kepuasan konsumen akan pelayanan jasa yang telah diberikan sehingga masalah yang dihadapi perusahaan dapat teratasi.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari latar belakang masalah yang telah dibahas, diketahui bahwa beberapa tahun terakhir ini, terjadi penurunan jumlah nasabah yang datang serta *complain* akan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Bank Danamon kepada konsumen. Berikut ini adalah sejumlah *complain* terhadap pelayanan yang diberikan Bank Danamon kepada konsumen, antara lain :

1. Kurangnya perhatian pihak bank terhadap nasabah yang ada.
2. Pelayanan *teller* bank yang kurang ramah.
3. Jumlah *teller* bank yang sedikit, sehingga sering kali terjadi antrian saat konsumen ingin melakukan transaksi.
4. Kerja *teller* yang lamban.
5. Kebersihan area sekitar bank yang kurang di perhatikan.
6. Area parkir yang sempit, sehingga pengunjung yang datang kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Mengingat akan keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian ini, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti yaitu bahwa penelitian kepuasan konsumen dilakukan di Bank Danamon Cabang Kopo bagian pelayanan tabungan.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Dari masalah-masalah yang ditemukan pada Bank Danamon, dilakukan perumusan masalah dalam melakukan penelitian ini, antara lain :

1. Bagaimana jasa yang dirasakan dibandingkan dengan yang diharapkan nasabah Bank Danamon (GAP 5)?
2. Bagaimana persepsi manajemen terhadap harapan nasabah akan pelayanan yang diberikan Bank Danamon (GAP 1)?
3. Bagaimana persepsi pihak manajemen terhadap harapan nasabah dibandingkan dengan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan oleh Bank Danamon (GAP 2)?
4. Bagaimana spesifikasi kualitas jasa dibandingkan dengan penyampaian jasa yang diberikan Bank Danamon terhadap nasabah (GAP 3)?
5. Bagaimana penyampaian pelayanan dibandingkan dengan komunikasi eksternal yang diberikan oleh Bank Danamon (GAP 4)?
6. Apa saja yang menjadi penyebab dari berkurangnya jumlah nasabah Bank Danamon ?
7. Usulan apa saja yang dapat diberikan untuk meningkatkan pelayanan dari Bank Danamon?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah yang ada, dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui serta menganalisa jasa yang dirasakan dan yang diharapkan nasabah (GAP 5).
2. Mengetahui serta menganalisa persepsi manajemen terhadap harapan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan Bank Danamon (GAP 1).
3. Mengetahui serta menganalisa persepsi pihak manajemen terhadap harapan nasabah dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan Bank Danamon (GAP 2).
4. Mengetahui serta menganalisa spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang diberikan Bank Danamon (GAP 3).

5. Mengetahui serta menganalisa penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang diberikan oleh Bank Danamon (GAP 4).
6. Mengetahui penyebab berkurangnya jumlah nasabah di Bank Danamon.
7. Memberikan usulan untuk meningkatkan pelayanan jasa dari Bank Danamon.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan Tugas Akhir ini disusun berdasarkan sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi latar belakang masalah yang melatarbelakangi terjadinya masalah di Bank Danamon Cabang Kopo. Identifikasi masalah membahas mengenai masalah-masalah lebih spesifik. Pembatasan masalah berisi mengenai batasan-batasan yang akan digunakan dalam penelitian. Perumusan masalah berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai rumusan-rumusan yang akan dijawab pada bab kesimpulan. Tujuan penelitian berisi mengenai tujuan-tujuan yang ingin dicapai dari perumusan masalah. dan sistematika penulisan berisi penjelasan mengenai bab-bab yang ada dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

#### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Landasan Teori berisi tentang teori-teori mengenai hal-hal yang terkait dalam melakukan penelitian.

#### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang urutan-urutan dari penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir penyusunan laporan.

#### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi tentang cara pengumpulan data dalam melakukan penelitian serta hasil dari data yang dikumpulkan melalui kuesioner.

#### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi tentang pengolahan data yang dilakukan dari data yang diperoleh dan analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan.

## BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan serta saran yang dapat diberikan peneliti.