

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa ke bank lainnya (Kasmir;2001;pp 11).

Dewasa ini banyak bank di Indonesia bersaing menawarkan keunggulan masing – masing untuk menarik nasabah sebanyak – banyaknya serta menawarkan berbagai pelayanan bagi nasabah agar loyal terhadap bank tersebut seiring dengan semakin berkembangnya tingkat kesejahteraan masyarakat yang berdinamika, maka tuntutan nasabah akan pelayanan akan semakin meningkat, oleh karena itu bank harus mampu menunjukkan bukti bahwa para nasabah tersebut tidak melakukan kesalahan karena mempercayai atau menggunakan jasa bank yang dipilihnya.

Pelayanan yang bersahabat dan efisien merupakan faktor penting dalam pemilihan suatu bank. Penilaian yang dilakukan oleh nasabah terhadap pelayanan yang dilakukan oleh suatu bank memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap kepuasan dalam hal pelayanan

Oleh karena itu bidang usaha di sektor jasa harus memberikan layanan yang bermutu tinggi dan akan melakukan inovasi jasa sesuai dengan keinginan konsumen.

Dalam hal ini Bank Haga harus meningkatkan kualitas pelayanannya atau mempertahankan kualitas pelayanannya

Di Bandar Lampung sudah begitu banyak bank yang didirikan baik. Meskipun berbeda – beda dalam strategi pemasaran namun pada prinsipnya sama yaitu memberikan pelayanan jasa di bidang perbankan. Adapun usaha mereka untuk menarik nasabah yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini tentu saja menyebabkan tingkat persaingan yang merupakan tantangan bagi masing – masing bank untuk berjuang keras dalam mempertahankan dan mengembangkan usahanya.

Pengertian pelayanan menurut William J. Stanton yaitu kegiatan yang dapat didefinisikan secara tersendiri yang hakekatnya bersifat tidak teraba (*intangible*).

Kualitas pelayanan memainkan peranan yang penting supaya konsumen dapat merasakan kepuasan bila kualitas yang dibeli cukup baik. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli setelah alternative yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya (Tjiptono, 2001:47).

Maka dari itu karena Bank Haga adalah suatu industri yang bergerak dibidang jasa, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Bank Haga yang menyangkut dengan penilaian nasabah.

e. Prasarana Fisik (*tangible*)

Merupakan bukti langsung yang meliputi : fasilitas fisik, kerapian berpakaian karyawan, dan peralatan

5. Kuesioner di penelitian ini diambil dari buku *Service, Quality, dan Satisfaction* (Fandy dan Gregorius, 2005) yang terdiri dari 22 butir pertanyaan, namun ada beberapa yang pertanyaan yang hampir sama, terutama pada variabel empati dan reliabilitas. Oleh karenanya peneliti memadatkan pertanyaan menjadi 20 butir saja.

I.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dapat dicapai dengan adanya penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank Huga Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui perbedaan penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendapatan, dan pekerjaan

I.5. Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi antara lain :

1. Bagi pihak bank

Bank akan memperoleh informasi tentang sejauh mana penilaian nasabah terhadap service yang diberikan serta dapat membantu

dalam menetapkan langkah – langkah yang perlu dilakukan agar mampu bertahan dipasar.

2. Bagi penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk melatih diri dalam bidang penelitian , pengamatan, menganalisis, menginterpretasikan dan kemudian menuangkannya dalam bentuk karya tulis berupa skripsi.

3. Bagi pihak lain

Masyarakat akan mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan Bank Haga, juga hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi.

I.6 Metode Penelitian

I.6.1. Bentuk Penelitian

Bentuk dari penelitian ini adalah kuantitatif karena penelitian ini banyak melakukan instrumen – instrumen kajian laporan terhadap nasabah Bank Haga yang punya simpanan dalam bentuk tabungan, dengan cara memberikan kuesioner pada nasabah yang akan dijadikan responden untuk penelitian ini.

I.6.2 Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer

Data yang dikumpulkan secara langsung dari nasabah Bank Haga dengan melakukan penelitian langsung ke lapangan. Data tersebut

berupa data karakteristik responden dan data mengenai penilaian responden terhadap kualitas pelayanan di Bank Huga Bandar Lampung. Pelaksanaan pengumpulan datanya dilakukan dengan kuesioner untuk mendapatkan jawaban yang akan diolah lebih lanjut (Sugiyono, 2001:130)

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, literatur, artikel, dan bacaan – bacaan lain yang berhubungan dengan penulisan ini.

I.6.3. Metode Pengumpulan Sampel

a. Populasi

Keseluruhan objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2001:70)

Dalam hal ini populasinya adalah nasabah yang sedang menabung di Bank Huga Bandar Lampung, khususnya tabungan Maestro.

b. Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dimana anggota sampel ditentukan berdasarkan pada ciri – ciri dan pertimbangan tertentu yang dianggap punya hubungan erat dengan ciri populasi (Sugiyono, 2001:78).

Penulis menentukan sampel sebanyak 100 responden dan menyebarkan kuesioner dalam waktu satu minggu.

I.6.4. Metode Pengukuran Data

Dalam pengukuran data ini akan menggunakan kuesioner yang akan dibagi menjadi 2 bagian yaitu :

1. Terdiri dari pertanyaan – pertanyaan mengenai karakteristik nasabah Bank Haga Bandar Lampung.
2. Terdiri dari pertanyaan – pertanyaan mengenai penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa Bank Haga Bandar Lampung.

Kuesioner pada bagian ke 2 ini merupakan pertanyaan – pertanyaan yang bersifat kuantitatif, jawaban dari responden akan diberikan bobot dengan menggunakan *Skala Likert* :

- | | | |
|------------------------|-----|-----------|
| a. Sangat Setuju | SS | : Bobot 5 |
| b. Setuju | S | : Bobot 4 |
| c. Netral | N | : Bobot 3 |
| d. Tidak Setuju | TS | : Bobot 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju | STS | : Bobot 1 |

Maka untuk penilaian nasabah yang memberikan jawaban sangat setuju dan setuju dapat dikatakan bahwa penilaian nasabah adalah baik, untuk penilaian nasabah yang memberikan jawaban netral dapat dikatakan bahwa penilaian nasabah adalah tidak baik, dan untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju dapat dikatakan bahwa penilaian nasabah adalah tidak baik.

Kemudian untuk mengukur secara keseluruhan pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dengan menggunakan metode pengujian instrument dibawah (Sugiyono, 2001:90).

I.6.5. Metode Pengujian Instrumen

Pengujian ini dilakukan dengan cara :

1. Uji Validitas

$$R_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien korelasi produk moment

x = Skor masing – masing item

y = Skor masing – masing atribut

n = Jumlah sampel

2. Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan tingkat kestabilan dan keandalan alat ukur dalam mengukur data yang dapat memberikan hasil relatif tidak berbeda bila dilakukan kembali pada subyek yang sama atau dengan kata lain untuk menunjukkan adanya kesesuaian antara sesuatu yang diukur (tingkat kepuasan) dengan jenis alat pengukuran yang dipakai.

Pengukuran realibilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu bahwa penilaian jawaban tidak terbatas lagi benar

salah tetapi dapat lebih dari dua pilihan dengan menggunakan teknik Korelasi Produk Moment (Hadi, 1991:23).

Maka untuk estimasi realibilitas test digunakan rumus *Alpha Cronbach* (Hadi, 1991:55)

$$r_u = \frac{M}{M-1} \left(\frac{V_t - V_x}{V_t} \right) = \frac{M}{M-1} \left(1 - \frac{V_x}{V_t} \right)$$

Dengan lambang :

V_t := variasi butir – butir

V_x = variasi total

M = jumlah butir

Derajat bebas (db) untuk uji signifikansi rtt tersebut sama seperti rtt

Hoyt, yaitu :

$$Db = n - 2$$

I.6.6. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana karakteristik responden yang menjadi nasabah Bank Haga Bandar Lampung dan untuk mengetahui penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Haga

Untuk menguji penelitian ini digunakan rumus :

$$P = \frac{x}{n} \times 100$$

Keterangan :

P = Hasil persentase

n = Jumlah Sampel

x = Jumlah variabel

2. Analisis Crosstab atau Chi – Square

Pengujian ini memuat data yang diperoleh dari sampel random sederhana dan diatur berdasarkan baris dan kolom. Baik baris maupun kolom masing – masing terbagi dalam kriteria – kriteria atau ketentuan (Haryono, 2001:250).

1. Menentukan Ho dan Hi

Ho : tidak ada perbedaan penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Huga Bandar Lampung

Hi : ada perbedaan penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Huga Bandar Lampung

2. Menentukan nilai kritis

Nilai χ^2 dapat dicari dengan ditentukan nilai α , yaitu sebesar 5% dan Df dengan rumus :

$$Df = (n - 1) (k - 1)$$

Keterangan :

n = Jumlah baris

k = jumlah kolom

3. Menentukan nilai hitung

Rumus :

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(fo - fh)^2}{fh}$$

Keterangan :

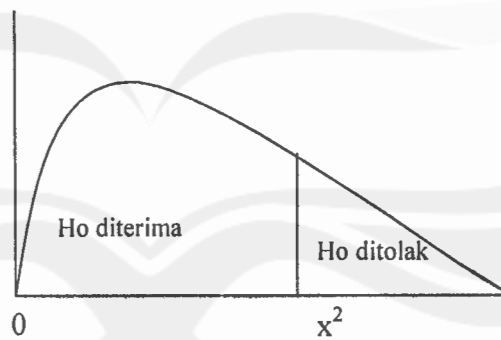
f_o = Frekuensi yang diobservasi, kategori i

f_h = Frekuensi yang diharapkan, kategori i

4. Kesimpulan

Jika χ^2 hitung $\geq \chi^2$ tabel, maka H_o ditolak, dengan demikian ada perbedaan dalam penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan sedangkan apabila χ^2 hitung $\leq \chi^2$ tabel maka H_o diterima dengan demikian tidak ada perbedaan dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan

Gambar 1.1
Chi - Square



I.7. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan uraian teoritis yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung penelitian ini diadakan.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan menjelaskan sejarah pendirian, visi dan misi, tanggung jawab dan wewenang serta struktur organisasi Bank Huga Bandar Lampung.

BAB IV : ANALISIS DATA

Bab ini akan membahas mengenai uji validitas kuesioner dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment dan menggunakan Alpha Cronbach untuk uji realibilitas, analisis deskriptif untuk mengetahui karakteristik responden, analisis penilaian responden, dan Chi Square

BAB V : KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAGERIAL

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan implikasi managerial yang diberikan berkaitan dengan materi yang dibahas.