

## Penilaian kualitas layanan pada suatu bank umum swasta nasional (devisa) di Jakarta

ST. Untung Pujadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20451079&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### **RINGKASAN EKSEKUTIF**

Dalam lingkungan perbankan yang sifatnya cenderung menuju customer driven, suatu bank yang kurang memperhatikan arti pentingnya peran layanan kepada nasabah cepat atau lambat akan mengakibatkan bank tersebut tersingkir dan kancuh persaingan yang terjadi. Dalam situasi persaingan yang seperti itu jika suatu bank sangat concern dengan mutu, kualitas layanan dan selalu memperbaharui layanan yang diberikannya setiap saat sesuai dengan perubahan perilaku nasabah maka dapat dijamin bahwa bank tersebut tetap dapat bertahan dan kancuh persaingan yang terjadi.

Tumbuhnya persaingan antar bank dalam pemberian dan peningkatan kualitas layanannya, mengakibatkan bank-bank yang ada saling bebenah diri. Selain menciptakan produk-produk baru yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, masing-masing bank mulai meningkatkan kualitas layanannya. Berbagai macam strategi pelayanan mulai diperkenalkan dimana masing-masing bank saling menyatakan keunggulan yang dimilikinya.

Dari hasil penelitian mengenai kualitas layanan yang dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL (= persepsi - harapan) pada 10 dimensi layanan yaitu responsiveness, reliability, credibility, security, communication, tangibles, courtesy, competence, access, dan understanding the customers di salah satu Bank Umum Swasta Nasional (Devisa) diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa servqual score atau skor gap untuk kesepuluh dimensi layanan di bank tersebut ternyata bernilai negatif. Nilai negatif dalam servqual score ini terjadi karena skor persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan pihak manajemen bank lebih rendah dan skor harapan mengenai kualitas layanan yang diinginkan oleh nasabah bank tersebut. Dengan kata lain, servqual score yang bernilai negatif ini dapat menunjukkan bahwa saat ini kualitas layanan yang diberikan oleh bank tersebut belum sesuai dengan apa yang menjadi harapan bagi nasabahnya. Lebih jauh lagi tentang servqual score yang bernilai negatif menunjukkan bahwa ada ketidakpuasan nasabah sebagai konsumen pada kualitas layanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Dari hasil penelitian juga dapat diketahui bahwa ada dua kemungkinan yang menyebabkan servqual score atau skor gap bernilai negatif. Pertama, ada kemungkinan pihak manajemen Bank tersebut memang kurang memperhatikan kualitas Layanan yang diberikan kepada para nasabahnya. Kedua, ada kemungkinan para nasabah memiliki harapan begitu besar tentang kualitas layanan yang mereka inginkan, Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa, tentu saja hasil ternuan

yang diperoleh dan penelitian ini perlu menjadi perhatian bagi pihak manajemen bank tersebut, lebih-lebih dalam upayanya untuk meningkatkan kepuasan para nasabahnya <br><br>

Untuk mengatasi hal tersebut disarankan agar pihak manajemen dapat melakukan hal-hal sebagai berikut: <br><br>

1. Bahwa pihak manajemen bank tetap harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabahnya. Prioritas peningkatan kualitas layanan yang harus dilakukan pihak manajemen bank yang dapat dilakukan mulai dari dimensi kualitas layanan yang memiliki skor gap negatif tersebut kemudian dari dimensi kualitas layanan yang memiliki skor gap negatif terkecil (access, security, competence, tangibles, courtesy, credibility, responsiveness, communication, reliability, dan understanding the customers).

Upaya peningkatan kualitas Layanan yang mengacu pada prioritas peningkatan kualitas layanan yang telah berhasil ditemukan dalam penelitian ini akan sangat membantu pihak manajemen dalam menjembatani gap yang terjadi antara apa yang menjadi harapan para nasabah dengan apa yang menjadi persepsi nasabahnya saat ini. <br><br>

2. Selain perlunya upaya peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah, penulis juga memberi saran kepada pihak manajemen untuk selalu memberi perhatian kepada kualitas layanan yang telah mereka berikan kepada para nasabah. Salah satu cara yang dapat dilakukan pihak manajemen adalah dengan mengadakan penelitian kualitas layanan secara rutin atau berkala.