Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan nasabah Bank DKI Cabang Utama Djuanda

Lidya Erika, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=75521&lokasi=lokal

---

Abstrak

Terjadinya peningkatan jumlah kantor cabang bank menimbulkan persaingan yang semakin ketat di dalam dunia perbankan. Persaingan ini menyebabkan bank-bank harus berpikir bagaimana caranya agar bank tetap menjadi bank pilihan masyarakat dan tidak ditinggalkan nasabahnya. Di antaranya dengan berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga bank dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dalam dunia perbankan pelayanan merupakan hal yang panting karena produk utama dari bank adalah jasa untuk melayani transaksi keuangan pelanggannya. Tanpa pelayanan berkualitas tinggi maka bank akan ditinggalkan pelanggannya. Penyusunan strategi Pelayanan Prima merupakan salah satu elemen nyata atas "differentiator" yang perlu dibuat untuk dapat mewujudkan keunggulan bersaing pada dekade ini. Sedangkan persepsi konsumen terhadap nilai dan mutu suatu produk (barang dan jasa) banyak dipengarahi oleh pelayanan prima sebagai suatu atribut yang melekat pada produk inti itu sendiri. Oleh karena itu, bagi dunia perbankan kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian khusus agar dapat bersaing dengan bank lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasikan dan menganalisis komponen yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah Bank. Model awal yang digunakan untuk menganalisis jasa, terdiri dari lima dimensi yaitu Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Selain itu dilakukan pula analisa faktor dengan perspektif eksploratory dimana data dibiarkan dengan sendirinya mengelompok menjadi beberapa faktor. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah penyebaran kuestioner pada nasabah yang menggunakan jasa perbankan di Bank DKI Cabang Utama Djuanda dimana didapatkan 125 kuestioner sebagai sampel data penelitian.

Hasil analisis penelitian menunjukan bahwa pertama secara keseluruhan terdapat kesenjangan kualitas pelayanan sebesar 1,4847 dengan tingkat kepuasan sebesar 77,05 %. Hal ini menunjukan bahwa kualitas layanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Dimensi Reliability dan indikator ketelitian (Q10) yang terdapat di dalam dimensi Reliability memiliki skor kepuasan tertinggi sedangkan dimensi Tangibility dan indikator peralatan dan teknologi modern (Q3) yang terdapat di dalam dimensi Tangibility memiliki skor kepuasan terendah. Hasil uji beda menunjukan bahwa pada kelompok sampel pegawai pemerintah dan pegawai swasta terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang cukup signifikan, terutama pada indikator sikap karyawan (Q22), keluwesan waktu layanan (Q24), keadilan layanan (Q23), dukungan pada nasabah (Q21) dan kepercayaan (Q16).

Pada kelompok sampel jenis produk dan kelompok sampel pemilik rekening tidak terdapat perbedaan

tingkat kepuasan. Kedua, Berdasarkan analisis faktor terbentuk 3 komponen Baru yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Bank DKI Cabang Utama Djuanda yaitu : (1) Faktor Karyawan (orang), yang berkaitan dengan hubungan antara manusia dan kemampuan karyawan dalam melayani nasabah; (2) Faktor Proses, berkaitan dengan ketepatan, keandalan serta ketanggapan karyawan dalam memproses pelayanan kepada nasabah; (3) Faktor Bukti Fisik, berkaitan dengan peralatan dan sarana yang mendukung pelayanan. Dari hasil penelitian ini diharapkan Bank DKI Cabang Utama Djuanda dapat memberikan perhatian yang lebih besar terhadap ketiga faktor tersebut dalam merencanakan strategi di dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.