

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT Bank Aceh Syariah Cabang Sigli merupakan lembaga keuangan syariah daerah yang berperan penting dalam memberikan layanan perbankan kepada masyarakat. Sebagai institusi yang berinteraksi langsung dengan nasabah, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan, kepuasan, serta loyalitas nasabah. Oleh karena itu, bank dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan yang sesuai prinsip syariah, tetapi juga memastikan proses pelayanan berjalan secara efektif, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.

Dalam praktiknya, pelayanan yang diberikan oleh frontliner seperti teller dan customer service telah berjalan dengan cukup baik. Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih terdapat perbedaan persepsi nasabah terhadap beberapa aspek pelayanan, khususnya terkait jaminan pelayanan dan perhatian personal yang diberikan oleh karyawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan secara umum telah memenuhi harapan nasabah, masih terdapat ruang untuk peningkatan agar kualitas layanan dapat semakin optimal dan seragam.

Perbedaan antara harapan dan persepsi nasabah tersebut menjadi penting untuk dikaji, mengingat kualitas pelayanan yang baik perlu dijaga dan ditingkatkan secara berkelanjutan. Evaluasi yang sistematis diperlukan untuk mengetahui dimensi layanan mana yang telah berjalan dengan baik serta dimensi yang masih memerlukan penyempurnaan, sehingga pihak bank dapat menetapkan prioritas perbaikan secara tepat.

Metode SERVQUAL digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dengan membandingkan antara persepsi dan harapan nasabah. Selanjutnya,

untuk memastikan hasil evaluasi tidak hanya bersifat penilaian, tetapi juga dapat ditindaklanjuti, penelitian ini mengintegrasikan prinsip Kaizen sebagai pendekatan perbaikan berkelanjutan. Melalui penerapan

Kaizen, diharapkan PT Bank Aceh Syariah Cabang Sigli dapat melakukan penyempurnaan proses pelayanan secara bertahap, khususnya pada aspek assurance dan empathy, sehingga kualitas layanan yang telah baik dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

1.2. Rumusan Masalah

Agar penulis proposal ini terarah berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan PT Bank Aceh Syariah Cabang Sigli berdasarkan lima dimensi SERVQUAL?
2. Dimensi layanan apa yang memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi nasabah?
3. Bagaimana kondisi proses pelayanan dan perbaikan yang diperlukan berdasarkan Kaizen dan SERVQUAL?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah diatas, yakni:

1. Untuk mengevaluasi kualitas layanan PT Bank Aceh Syariah Cabang Sigli dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL.
2. Untuk mengidentifikasi dimensi layanan yang memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi nasabah.

3. Untuk menganalisis kondisi proses pelayanan serta menyusun rekomendasi perbaikan yang diperlukan melalui penerapan prinsip Kaizen yang dikombinasikan dengan hasil evaluasi SERVQUAL.

1.4 Mamfaat Penelitian

A. Bagi Perusahaan

Penelitian ini memberikan dasar evaluasi bagi PT Bank Aceh Syariah Cabang Sigli untuk mengidentifikasi kelemahan layanan dan merumuskan strategi perbaikan yang lebih efektif sehingga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan nasabah.

B. Bagi Akademik

Hasil penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian ilmiah mengenai pengukuran kualitas layanan berbasis SERVQUAL yang dikombinasikan dengan prinsip Kaizen, serta dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya di bidang manajemen layanan perbankan syariah.

C. Bagi Penulis

Penelitian ini membantu penulis memperluas pemahaman mengenai evaluasi kualitas layanan dan penerapan perbaikan berkelanjutan, sekaligus meningkatkan kemampuan analisis dan penyusunan karya ilmiah.

1.5 Batasan dan Asumsi Masalah

Batasan pada penelitian ini meliputi:

1. Penelitian hanya dilakukan pada PT Bank Aceh Syariah Cabang Sigli, sehingga hasil tidak mewakili seluruh cabang.
2. Pengukuran kualitas layanan dibatasi pada lima dimensi SERVQUAL: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

3. Analisis perbaikan layanan hanya menggunakan prinsip-prinsip Kaizen, tanpa metode peningkatan mutu lainnya.
4. Data penelitian terbatas pada persepsi nasabah dan informasi operasional cabang, tanpa menilai aspek kinerja keuangan.

Asumsi pada penelitian ini meliputi:

1. Responden memberikan jawaban yang jujur dan sesuai dengan pengalaman layanan mereka.
2. Prosedur layanan di cabang berjalan secara konsisten, sehingga hasil evaluasi dapat dianalisis dengan stabil.
3. Prinsip Kaizen relevan dan dapat diterapkan pada proses operasional cabang.