

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, dalam menciptakan suatu produk manusia dituntut agar dapat menciptakan produk dengan kualitas yang baik. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemajuan suatu produk. Bukan hanya di produk melainkan juga di jasa. Terkhusus dibagian pelayanan nya. Kualitas pelayanan jasa merupakan salah satu faktor penting di dalam perusahaan agar perusahaan dapat berkembang dan semakin maju kedepannya. Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas jasa yaitu dengan berusaha mengetahui dan memahami keinginan nasabah. Melalui umpan balik dari nasabah, pihak perusahaan dapat memperbaiki kualitas jasanya serta mengembangkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah.

Pelayanan sebagai salah satu fungsi perusahaan untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Karena nasabah mulai kritis dalam menilai tingkat kualitas pelayanan dari perusahaan tersebut, dalam berbagai aspek transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektifitas. Sebagai upaya memajukan tingkat kualitas pelayanan perusahaan yang sudah semestinya diberikan.

Kualitas memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan, mempertahankan dan mendapatkan kembali bagian pasar pada perusahaan bisnis yang salah satunya adalah jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah untuk menciptakan kepuasan nasabah merupakan kunci sukses untuk unggul dalam persaingan bisnis. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengukuran tingkat kualitas pelayanan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan dengan menentukan kesenjangan antara harapan dengan perspsi nasabah terhadap suatu pelayanan yang diterimanya. Penelitian mengenai pengukuran kualitas pelayanan telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Kualitas pelayanan di instansi pemerintah, dengan menggunakan metode *Servqual*, *travel*, *bank*, dan lain lain.

Penggunaan metode *servqual* dan dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan serta mengidentifikasi faktor pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan. *IPGCV* digunakan untuk memberikan urutan

prioritas perbaikan kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa metode, salah satunya adalah metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Penelitian ini menggunakan metode *SERVQUAL* yang dikombinasikan dengan metode untuk mengetahui kesenjangan/gap antara harapan dengan persepsi nasabah yang menunjukkan kualitas pelayanan melalui lima dimensi pengukuran kualitas dari *SERVQUAL* yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Metode *Index Potential Gains Customer Value (IPGCV)* dapat digunakan untuk menentukan urutan prioritas perbaikan atribut. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi penyedia layanan dalam mencapai kualitas yang diterima sesuai dengan pelayanan yang diharapkan nasabah. Kesenjangan antara harapan dengan persepsi nasabah ini perlu dicari solusinya untuk mengurangi dan/atau menghilangkan kesenjangan tersebut. Harapan nasabah adalah ekspektasi pelayanan berdasarkan kebutuhan nasabah yang hasilnya dapat kurang atau lebih dari kenyataan. Sedangkan persepsi nasabah adalah cara pandang nasabah dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan yang dapat diukur dari kesesuaian atau tidak.

PT. BPR Pijer Podi Kekelengen merupakan Bank Perkreditan Rakyat yang bergerak dibidang jasa. Kantor pusat nya terletak di Jl. Jamin Ginting Km.45 Sukamakmur dan memiliki lima kantor cabang diantaranya cabang Berastagi, Tandem Hilir, Simpang Pos, Kabanjahe dan Simpang Selayang. Dari penjelasan diatas maka penulis akan membuat Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan BPR Sehingga akan memudahkan pihak terkait untuk mengukur kualitas pelayanan secara cepat dan efisien. Berdasarkan pemaparan informasi di atas maka akan dibuat sebuah sistem yang berjudul ” **Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Perkreditan Rakyat Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Index Potential Gain Customer Value* “**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan dilatar belakang, maka rumusan masalah yang digunakan peneliti yaitu:

Bagaimana menganalisis tingkat kualitas pelayanan BPR menggunakan metode *Service Quality* dan *Index Potential Gain Customer Value (IPGCV)* di PT. BPR Pijer Podi Kekelengen Cabang Simpang Selayang.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya khusus untuk nasabah yang melakukan peminjaman di PT. BPR Pijer Podi Kekelengen Cabang Simpang Selayang
2. Penelitian ini hanya dilakukan untuk mengukur nilai tingkat kinerja pelayanan yang diterima oleh nasabah pada PT. BPR Pijer Podi Kekelengen Cabang Simpang Selayang
3. Sistem yang dibuat supaya meningkatkan kualitas pelayanan peminjaman yang ada pada BPR sehingga dapat memenuhi kepuasan nasabah

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan BPR terhadap nasabah yang ada pada PT. BPR Pijer Podi Kekelengen Cabang Simpang Selayang.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Dengan diterapkannya sistem analisis tingkat kualitas pelayanan BPR menggunakan metode *Service Quality* dan *Index Potential Gain Customer Value (IPGCV)* untuk mempermudah perusahaan mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah.
2. Manfaat bagi peneliti sebagai referensi dan pengembangan penelitian bagi peneliti lainnya dimasa yang akan datang.