

## Analisis kualitas layanan bank mandiri untuk kepuasan pelanggan

Temmy Febriarto S, Author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20462181&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

**ABSTRAK**

Pembahasan dalam karya akhir ini adalah kualitas layanan Bank Mandiri. Analisis kualitas layanan ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini diperlukan, karena strategi Bank mandiri untuk menjadi consumer banking memerlukan peningkatan kualitas layanan agar mampu bersaing dengan bank lainnya.

Permasalahannya adalah adanya gap 5 (kesenjangan) antara persepsi pelanggan dan ekspektasi (harapan) pelanggan yang mempengaruhi kualitas layanan. Dimana kualitas layanan terdiri dari atribut- atribut, seperti misalnya reliability, responsiveness, courtesy dan lain sebagainya. Seberapa besar kesenjangan yang ada pada atribut - atribut dalam kualitas layanan. Kesenjangan tersebut dapat menghasilkan kepuasan maupun ketidakpuasan tergantung dari besarnya persepsi dan ekspektasi dari tiap - tiap atribut.

Bank Mandiri berairi pada tanggal 2 Oktober 1998 berdasarkan peraturan pemerintah No. 75 tahun 1998 dan Keputusan Menteri Keuangan No 448/KMK.OI/1998, sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Dan secara efektif beroperasi pada tanggal 31 Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, bergabung menjadi Bank Mandiri. Sejarah keempat Bank tersebut dapat ditelusuri lebih dari 140 tahun yang lalu. Keempat Bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan dunia perbankan di Indonesia.

Bank Mandiri saat ini dalam pengoperasian praktek perbankan berusaha untuk dapat bersaing dalam skala domestik dan untuk jangka panjang dengan menerapkan prinsip perbankan yang baik akan menuju kearah internasional, dan manajemen akan menjadikan Bank Mandiri sebagai "The World Class Bank" dalam jangka panjangnya. Segmen pasar yang dikelola adalah segmen retail. Sebagai bank yang bergerak dalam sektor retail, saat ini Bank Mandiri sedang mengadakan pembentukan dan pembenahan dalam rangka penyempurnaan sebagai dasar penunjang yang memperkuat bank dalam menghadapi persaingan.

Produk - produk perbankan yang dimiliki oleh Bank Mandiri pada garis besarnya terdiri dari simpanan, jasa

layanan, kredit dan treasury & internasional. Pengolongan fasilitas layanan produk ini bertujuan untuk dapat memberikan kemudahan - kemudahan dalam melaksanakan transaksi perbankan bagi pelanggan. Dengan banyaknya produk yang dimiliki maka diharapkan keinginan pelanggan dapat terpenuhi.

<br />

<br />

Pengumpulan data diperoleh dengan cara penelitian lapangan melalui penyebaran kuisioner terhadap target populasi dengan metode judgmental sampling (non probability sampling). Metode ini dipilih dengan harapan responden dapat mewakili populasi serta menjawab apa adanya untuk menghasilkan respon yang bisa meminimalisasi bias.

<br />

<br />

Analisis kualitas layanan dengan menggunakan metode SERVQUAL. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry peneliti dalam masalah kualitas layanan. Penilaian kualitas layanan dengan metode ini diperoleh dengan jalan menghitung selisih yang timbul dari rating yang diperoleh atas kelompok daftar pertanyaan yang diberikan pada responden, yaitu selisih antara kelompok pertanyaan yang menyatakan harapan pelanggan dan kelompok pertanyaan yang menyatakan mengenai persepsi pelanggan. Dimana nilai servqual (gap5) tersebut untuk masing-masing pelanggan dihitung melalui rumus sebagai berikut:  $servqual\ score = perception\ score - expectation\ score$

<br />

<br />

Untuk mendapatkan servqual score terlebih dahulu harus dihitung perception score dan expectation score. Score ini dapat diperoleh dari jawaban responden pada kuisioner itu sendiri terdiri dari dua bagian. Satu bagian digunakan untuk mengungkap persepsi responden (28 pertanyaan), sedangkan bagian pertanyaan yang lain digunakan untuk mengungkap harapan responden (28 pertanyaan). Pertanyaan yang berjumlah 28 untuk masing-masing merupakan penjabaran dari sepuluh dimensi yang digunakan dalam penelitian SERVQUAL ini dimana kesepuluh dimensi tersebut adalah responsiveness, Reliability, Security, Communication, Tangible, Courtesy, Competence, Access, dan Understanding the customer.

<br />

<br />

Penilaian kualitas layanan Bank Mandiri untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini diperlukan, karena strategi Bank mandiri untuk menjadi consumer banking memerlukan peningkatan kualitas layanan agar mampu bersaing dengan bank lainnya.

<br />

<br />

Kualitas layanan yang diberikan oleh Bank Mandiri dinilai masih belum memenuhi ekspektasi pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan dua terbesar yang bernilai lebih dari minus satu yaitu -1,26 ada pada dimensi competence dengan variabel "penyelesaian masalah dengan cepat" dan nilai -1,05 pada dimensi reliability dengan variabel "biaya sesuai dengan layanan".

<br />

<br />

Sedangkan untuk dimensi lainnya bemilai dibawah satu adalah sudah lebih baik walaupun juga tidak memuaskan pelanggan.

<br />

<br />

Bisa dikatakan Bank Mandiri kurang memuaskan dalam memberikan layanan kepada pelanggannya. Hal ini dapat menghambat Bank Mandiri untuk mendapatkan loyalitas pelanggannya dan menghambat pencapaian visi perusahaan untuk menjadi bank pilihan.