

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri jasa dewasa ini semakin jelas dan mengarah pada segi pelayanan sebagai inti dari strategi memenangkan persaingan. Untuk meningkatkan atau paling tidak mempertahankan usahanya, setiap perusahaan harus memperhatikan kepuasan konsumennya.

Dengan memburuknya keadaan politik dan sosial di Indonesia, keadaan ekonomi juga ikut terpengaruh. Hal ini dapat terlihat dengan semakin ketatnya persaingan yang ada dalam dunia usaha, tidak terkecuali dunia perbankan. Kenyataannya bahwa nasabah lebih memilih bank yang memberikan pelayanan yang terbaik memacu setiap bank untuk meningkatkan mutu pelayanan dan profesionalisme masing-masing serta secara continue melakukan inovasi produk guna memenuhi kebutuhan pasar.

*Lippobank* sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia tentunya perlu memberikan yang terbaik kepada nasabahnya, baik dalam hal produk maupun pelayanan. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan

yang telah diperoleh oleh para nasabahnya, analisis pasar dapat dilakukan terhadap *Lippobank*.

Sejauh ini, analisis yang pernah dilakukan terhadap *Lippobank* masih merupakan riset secara keseluruhan terhadap seluruh cabang dan kantor kas *Lippobank* yang ada di Indonesia. Penelitian kali ini hanya akan mengkhususkan analisis pada kantor kas *Lippobank* yang terletak di Universitas Pelita Harapan (UPH). Hal ini dilakukan karena sebagian besar dari nasabah yang ada pada *Lippobank UPH* adalah warga UPH sendiri yang terdiri dari para mahasiswa, dosen, serta para pegawai UPH. Dengan adanya analisis pasar ini, diharapkan *Lippobank UPH* dapat mengetahui secara jelas keinginan nasabahnya dan dapat dengan tepat melakukan perbaikan serta pengembangan terhadap pelayanan maupun produknya

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dengan semakin pesatnya bisnis perbankan dan berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut "sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan/nasabah terhadap kinerja *Lippobank UPH* di tinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

**Tujuan utama penelitian** ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauh mana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pelanggan/nasabah dengan kinerja yang telah dilakukan oleh *Lippobank UPH*. Kinerja yang dianggap baik berarti memuaskan.

**Tujuan umum penelitian** ini adalah untuk mengetahui dan mengolah beberapa kebijaksanaan yang mendukung tujuan utama yang berdasarkan hasil dari data primer maupun sekunder. Tujuan lainnya adalah sebagai suatu pedoman untuk mengarahkan seluruh organisasi (seluruh unit yang ada didalamnya) ke arah pemenuhan kebutuhan pelanggan, agar para nasabah merasa puas, sehingga menjadi sumber dari keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

**Kegunaan penelitian** ini bagi pihak *Lippobank* adalah sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai pelayanan dan kinerjanya terhadap para nasabah, terutama pimpinan harus memperhatikan hal-hal atau atribut apa saja yang dianggap penting oleh nasabah agar mereka merasa puas.

#### 1.4 Ruang Lingkup dan Asumsi

Ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pengumpulan data hanya dilakukan terhadap para nasabah dikantor kas *Lippobank Universitas Pelita Harapan* yang meliputi:
  1. Mahasiswa UPH
  2. Dosen UPH
  3. Pegawai yang bekerja di UPH
2. Hasil survey kepuasan nasabah yang di lakukan hanya berlaku secara khusus terhadap *Lippobank UPH*, sedangkan Untuk Cabang-cabang maupun Kantor Kas lippobank lainnya.perlu pengkajian lagi.

Asumsi yang digunakan adalah sebagai berikut

1. Skala likert dianggap dapat digunakan untuk mengukur variable dalam masalah sosial dengan baik
2. Responden yang mengisi kuesioner dianggap memiliki pengetahuan yang cukup tentang *Lippobank UPH*