

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, sektor perbankan mengalami perubahan yang substansial di tengah era digitalisasi. Berbagai perubahan dan peluang diharapkan memengaruhi cara bank beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi menjadi suatu keharusan bagi semua pihak di sektor perbankan guna memenuhi kebutuhan pelanggan dan meningkatkan kepuasan layanan.

PT Bank BCA adalah salah satu perusahaan swasta yang bergerak di sektor perbankan. Bank BCA menjadi perusahaan public dan banyak jasa bank yang ditawarkan oleh Bank BCA, bahkan ada banyak jasa yang ditawarkan oleh Bank BCA terbilang lengkap. Jasa yang ditawarkan oleh Bank BCA adalah *Kredit, internet banking, mobile banking*, asuransi, syariah, *trade finance, cash management*, kartu kredit, dll. BCA mempunyai sebuah sistem keamanan yang terbaik dan berlapis, dan telah bekerja sama dengan OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dan LPS (Lembaga Penjamin Simpanan), sehingga Anda tidak perlu khawatir saat melakukan transaksi di BCA. Selain itu, BCA menyediakan banyak fitur dan layanan yang dapat dinikmati oleh nasabahnya.

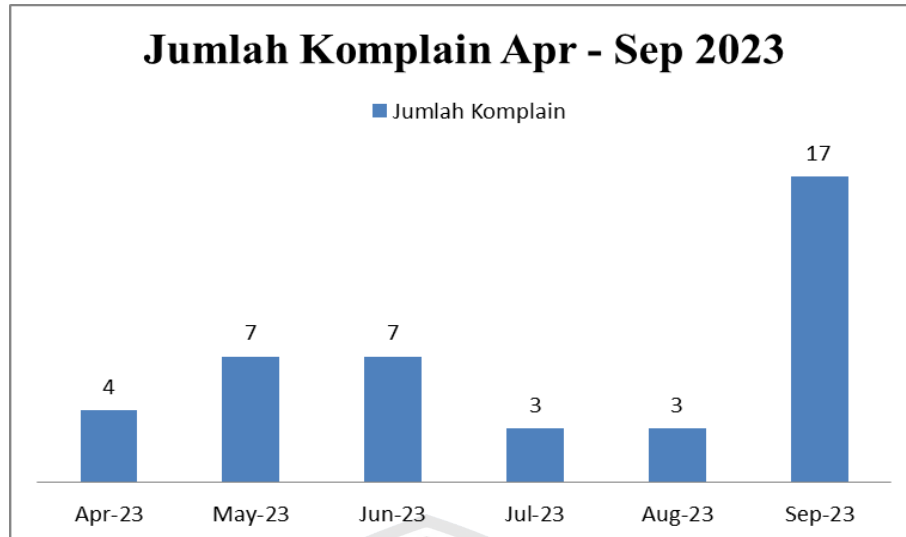
Dengan menyediakan beragam fasilitas pelayanan, Bank BCA kini juga menekankan pentingnya memiliki dasar pelayanan yang solid. Hal ini bertujuan agar para nasabah tetap merasakan kenyamanan dan kepuasan saat melakukan transaksi di Bank BCA. Sebagai konsekuensinya, PT. Bank BCA berkomitmen untuk terus meningkatkan mutu layanannya kepada nasabah guna menjamin kepuasan dan kenyamanan seluruh nasabah Bank BCA.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Bank BCA khusus di kantor cabang umum (KCU) Gajah Mada untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan membuat kotak saran yang ditujukan untuk mendengarkan seluruh keluhan yang dirasakan oleh nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service office (CSO)* di KCU Gajah Mada. Berikut adalah data keluhan pelanggan terhadap pelayanan dari *customer service officer (CSO)* di Bank BCA KCU Gajah Mada pada bulan April 2023 sampai september 2023.

Tabel 1.1 Data Keluhan Nasabah Bulan April 2023 - September 2023

No	Date	Hasil Pelayanan	Keluhan	Dimensi Complain
1	03-04-23	Tidak Puas	Waktu pelayanan lama	Reliability
2	05-04-23	Tidak Puas	Tempat tunggu agak sempit	Tangible
3	10-04-23	Tidak Puas	Pelayanan agak lambat	Reliability
4	11-04-23	Tidak Puas	CSO belum memahami sistem	Reliability
5	09-05-23	Tidak Puas	CSO Kurang ramah	Emphaty
6	12-05-23	Tidak Puas	Ruang tunggu antrian kurang nyaman	Tangible
7	15-05-23	Tidak Puas	Mesin antrian sering eror	Reliability
8	16-05-23	Tidak Puas	penjelasan CSO sulit di mengerti	Reliability
9	22-05-23	Tidak Puas	CSO kurang paham	Reliability
10	24-05-23	Tidak Puas	waktu pelayanan yang lama	Reliability
11	24-05-23	Tidak Puas	respon dari CSO kurang sigap	Responsivenss
12	05-06-23	Tidak Puas	CSO kurang cekatan	Responsivenss
13	06-06-23	Tidak Puas	CSO kurang peduli terhadap nasabah	Emphaty
14	08-06-23	Tidak Puas	CSO acuh terhadap nasabah	Emphaty
15	12-06-23	Tidak Puas	Jaminan pelayanan yang belum memadai	Assurance
16	13-06-23	Tidak Puas	Ruang tunggu antrian panas	Tangible
17	14-06-23	Tidak Puas	Kursi ruang tunggu antrian rusak	Tangible
18	15-06-23	Tidak Puas	ATM sering eror	Tangible
19	03-07-23	Tidak Puas	Waktu pelayanan lama	Reliability
20	04-07-23	Tidak Puas	CSO kurang sigap	Responsivenss
21	10-07-23	Tidak Puas	Waktu pelayanan lama	Reliability
22	01-08-23	Tidak Puas	mesin antrian sering eror	Tangible
23	08-08-23	Tidak Puas	CSO Kurang ramah	Emphaty
24	14-08-23	Tidak Puas	waktu tunggu pelayanan yang lama	Reliability
25	01-09-23	Tidak Puas	waktu tunggu yang cukup lama karna mesin antrian rusak	Reliability
26	04-09-23	Tidak Puas	Penjelasan dari CSO sulit di mengerti	Responsivenss
27	04-09-23	Tidak Puas	CSO Kurang ramah	Emphaty
28	06-09-23	Tidak Puas	Waktu tunggu yang lumayan lama	Reliability
29	07-09-23	Tidak Puas	CSO kurang care terhadap complain dari nasabah	Emphaty
30	08-09-23	Tidak Puas	Mesin antrian sering eror sehingga waktu tunggu menjadi lama	Responsivenss
31	11-09-23	Tidak Puas	CSO kurang ramah	Emphaty
32	13-09-23	Tidak Puas	CSO tidak memberikan solusi	Responsivenss
33	13-09-23	Tidak Puas	Waktu pelayanan yang cukup lama	Reliability
34	13-09-23	Tidak Puas	Waktu tunggu pelayanan cukup lama	Reliability
35	14-09-23	Tidak Puas	Kurangnya 3S (Senyum, Sapa, Salam)	Emphaty
36	14-09-23	Tidak Puas	Waktu tunggu antrian yang sangat lama	Reliability
37	18-09-23	Tidak Puas	Pelayanan lambat	Responsivenss
38	19-09-23	Tidak Puas	CSO kurang sigap dalam melayani keluhan nasabah	Responsivenss
39	25-09-23	Tidak Puas	Mesin antrian sering eror sehingga pelayanan sering delay	Reliability
40	25-09-23	Tidak Puas	Waktu pelayanan yang cukup lama	Reliability
41	30-09-23	Tidak Puas	CSO kurang sigap dalam melayani nasabah	Responsivenss

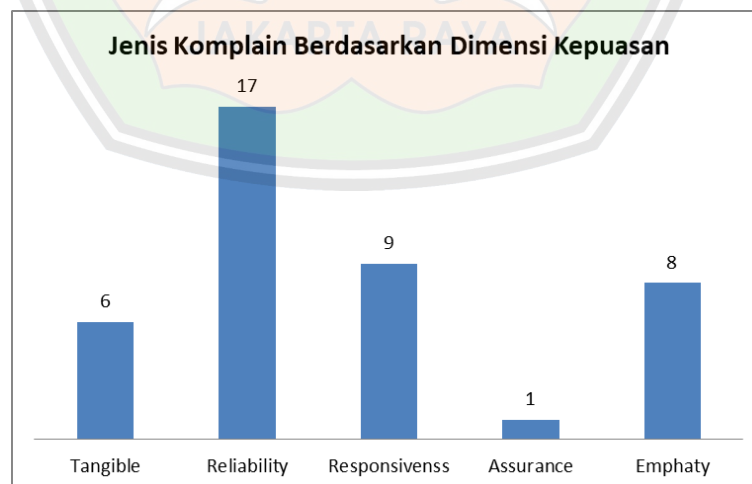
Sumber : Dokumentasi PT. Bank BCA KCU Gajah Mada (2023)



Gambar 1.1 Grafik Keluhan Nasabah Periode April – September 2023

Sumber : Dokumentasi PT. Bank BCA KCU Gajah Mada (2023)

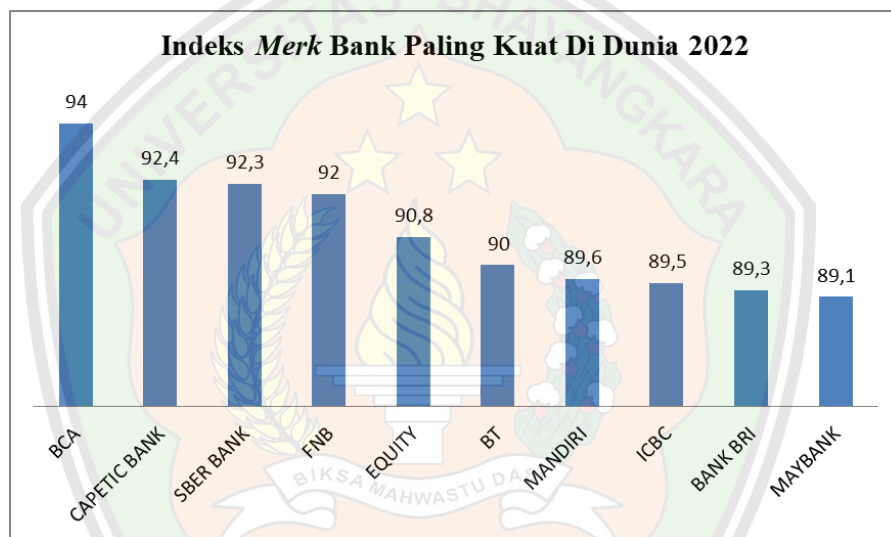
Dari grafik yang ditunjukkan pada gambar 1.1 terlihat pada 6 bulan terakhir PT. Bank BCA di KCU Gajah Mada menerima berbagai macam keluhan dari nasabah pada tiap bulannya, dengan keluhan paling banyak diterima pada bulan september. Sehingga dari tingginya komplain yang di terima dari nasabah, membuat kinerja CSO pada bulan september menjadi yang terburuk dibandingkan dengan bulan-bulan sebelumnya.



Gambar 1.2 Grafik Keluhan Nasabah Berdasarkan Dimensi Kepuasan

Sumber : Dokumentasi PT. Bank BCA KCU Gajah Mada (2023)

Berdasarkan dari data pada tabel 1.1, Kemudian dilakukan pengklasifikasian tiap komplain berdasarkan dimensi kepuasan pelanggan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dilihat dari grafik pada gambar 1.2 dimana pada 6 bulan terakhir, keluhan yang diterima oleh PT. Bank BCA KCU Gajah Mada masih terbilang cukup tinggi dengan total keluhan selama 6 bulan terakhir ini sebanyak 41 keluhan yang terbagi dalam 6 keluhan pada dimensi *tangible*, 17 keluhan pada dimensi *reliability*, 9 keluhan pada dimensi *responsiveness*, 1 keluhan pada dimensi *assurance* dan 4 keluhan pada dimensi *emphaty*. Apabila ini terus dibiarkan, tentunya akan mempengaruhi pada nilai indeks kepuasan nasabah Bank BCA.



Gambar 1.3 Indeks Merk Bank Paling Kuat 2022

Sumber : <https://goodstats.id>

Apabila dilihat dari grafik pada gambar 1.3, pada tahun 2022 Bank BCA berhasil menjadi Bank nomor 1 dengan merk paling kuat di dunia. Pencapaian yang didapatkan oleh Bank BCA dikarenakan selalu konsisten untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan nasabahnya. Untuk terus menjaga elektabilitas yang sudah didapatkan oleh Bank BCA pada tahun sebelumnya, maka perlu adanya peningkatan secara terus menerus terhadap kualitas pelayanan kepada nasabah salah satunya adalah pada *customer service officer* (CSO).

Melihat dari permasalahan yang ada, hal yang perlu dilakukan analisa terhadap berbagai macam keluhan dari nasabah kepada PT. Bank BCA KCU Gajah Mada untuk mengetahui akar masalah yang menyebabkan timbulnya

keluhan serta ketidaknyamanan yang dirasakan oleh nasabah yang bertransaksi di PT. Bank BCA KCU Gajah Mada dengan menggunakan metode *quality function deployment* (QFD).

Berdasarkan dari penelitian terdahulu yang menggunakan metode QFD, ada beberapa faktor yang menjadi tingkat kepentingan yang tinggi tetapi tingkat kepuasan pelanggan sangat rendah, diantaranya adalah faktor *reliability* yaitu ketersediaan barang yang diinginkan tersedia dari ukuran, model, dan warna (9,50%), diikuti oleh faktor *responsiveness* yaitu kecekatan pegawai memberikan pelayanan terhadap pelanggan (9,47%), setelah itu dari faktor *tangible* yaitu kebersihan ruang belanja (7,73%). Maka dari itu peneliti memberikan elemen pelayanan dengan urutan prioritas agar dapat menjadi sebuah solusi perbaikan dan pengembangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Toko Sportstation Grand Metropolitan Mall Bekasi. (Fahmi Kurniawan et al., 2021)

Berdasarkan dari penelitian terdahulu berikutnya yang menggunakan metode QFD, Kualitas pelayanan Kereta Api Ekonomi Lokal Lintas Barat termasuk pada tingkatan sedang yang menunjukkan belum terpenuhinya kualitas yang diharapkan pelanggan. ada 21 indikator yang dapat menggambarkan dimensi kualitas pelayanan dengan sebuah indikator terkait kesigapan petugas dalam mengarahkan tangga bantuan dari peron ke pintu kereta yang memiliki tingkat ketidakpuasan tertinggi. Usulan perbaikan yang menjadi utama berdasarkan hasil analisis QFD yaitu meningkatkan pengawasan pelaksanaan SOP dari para petugas. (Nugroho & Ririh, 2019)

Melihat dari beberapa referensi penelitian menggunakan metode QFD. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank BCA KCU Gajah Mada dengan menggunakan metode (QFD) untuk mengetahui *voice of customer* dari para nasabah Di PT. Bank BCA KCU Gajah Mada sehingga didapatkan pengambilan keputusan berupa rekomendasi langkah-langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas yang dilakukan oleh PT. Bank BCA KCU Gajah Mada dapat menjamin kepuasan serta kenyamanan nasabah.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penulis akan memberikan informasi tentang masalah yang akan difokuskan sebagai bahan penelitian :

1. Terdapat keluhan dari nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service officer* (CSO) di PT. Bank BCA KCU Gajah Mada pada 5 dimensi kepuasan nasabah (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, & empathy*).
2. Belum adanya strategi peningkatan kualitas yang tepat sehingga dapat meminimalisir keluhan dari nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service officer* (CSO).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan dari *customer service officer* (CSO) berdasarkan dari keluhan terhadap 5 dimensi kepuasan nasabah (*tangible, responsiveness, reliability, assurance, & empathy*)?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas yang akan dilakukan untuk meminimalisir keluhan dan menjamin kepuasan nasabah?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah ini digunakan untuk mencegah meluasnya pembahasan, sedangkan batasan masalah yang ada didalam penulisan ini adalah:

1. Penelitian ini hanya membahas sampai dengan rekomendasi *Concept Development*.
2. Objek pengamatan ini hanya berfokus pada pelayanan dari *customer service officer* (CSO) Di PT. Bank BCA KCU Gajah Mada.
3. Penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal 1 Agustus s/d 30 November 2023 dengan melakukan observasi lapangan dan penyebaran kuisioner terhadap nasabah

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan yang didapat dicapai dalam penelitian ini yakni:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan dari *customer service officer* (CSO) dengan menggunakan metode *quality function deployment* (QFD).
2. Menentukan *strategy* yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari *customer service officer* berdasarkan *voice of customer* dari hasil analisa dengan metode *quality function deployment* (QFD).

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa, universitas dan perusahaan. Adapun kegunaannya adalah:

1. Penelitian ini digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan. Selama penelitian mengenai permasalahan yang didapat dan mengenai analisis dengan metode *quality function deployment* (QFD), dan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan ataupun tambahan literatur sehingga diperoleh metode yang lebih efektif untuk digunakan dalam meningkatkan kualitas usaha.
2. Penelitian dan analisis bisnis saat ini dapat digunakan dalam dokumen evaluasi bisnis di PT. Bank BCA KCU Gajah Mada.

1.7 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BCA KCU Gajah Mada yang terletak di : Jl. Gajah Mada No.112, RT.1/RW.1, Krukut, Kec. Taman Sari, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta Barat, DKI Jakarta, Indonesia 11120.

1.8 Metode Penelitian

Dalam menjalankan penelitian penulis melakukan pengambilan data-data milik perusahaan dengan menerapkan beberapa metode atau teknik yang selanjutnya data-data tersebut diolah atau di analisis, teknik dan metode yang penulis lakukan didalam pengambilan data-data di antaranya adalah :

1. Metode Studi Pustaka

Dalam pendekatan ini, informasi yang diakses berasal dari catatan internal, laporan, dan dokumen perusahaan yang terkait dengan penilaian kepuasan pelanggan.

2. Metode Studi Lapangan

Kegiatan yang penulis lakukan pada metode ini adalah dengan cara berinteraksi langsung kepada nasabah mengenai kriteria yang di menjadi faktor kenyamanan dan kepuasan pelayanan.

3. Metode Observasi

Kegiatan yang penulis lakukan dimetode ini yaitu pengamatan dan pencatatan untuk mengetahui permasalahan apa saja yang terjadi untuk selanjutnya di analisa, tetapi tidak melakukan tanya jawab dengan siapapun.

4. Metode *Interview*

Kegiatan yang terakhir yaitu penulis akan melakukan pengumpulan data-data dengan melakukan penyebaran kuisisioner terhadap nasabah yang bertransaksi di Bank BCA KCU Gajah Mada.

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Dalam bab ini menyajikan pengantar terhadap gambaran masalah yang akan dibahas oleh karna itu terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Dalam bagian ini, disajikan review literatur yang mencakup teori-teori dan konsep-konsep yang digunakan sebagai dasar serta solusi untuk menanggapi permasalahan

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, dijelaskan mengenai proses perolehan data penelitian dan analisisnya. Oleh karena itu, bab ini merinci lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, diagram alir, dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian serta pengolahan atau perhitungan data dan analisa terhadap hasil-hasil yang telah diperoleh pada bab-bab sebelumnya.

BAB V. PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang telah didapat dari hasil pembahasan dan menyampaikan saran-saran untuk perbaikan dari masalah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat berbagai sumber refensi buku, jurnal dan lain-lain penulis jadikan sebagai acuan pada penulisan skripsi ini.

