



KUALITI PERKHIDMATAN DI SEKTOR PERBANKAN TEMPATAN:
SATU KAJIAN AWAL

ADZMAN BIN HJ ARIFFIN

UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

106489



106489

ABSTRAK

Kajian ini adalah suatu langkah awal untuk mengenal pasti keadaan kualiti perkhidmatan sektor perbankan tempatan. Kualiti perkhidmatan yang dimaksudkan ialah tahap kecemerlangan, amat baik atau memuaskan yang ditanggap oleh pelanggan yang menerima perkhidmatan itu. Dalam hal ini, sama ada sektor perkhidmatan perbankan memberikan perkhidmatan yang berkualiti ataupun tidak adalah sebaik-baiknya dinilai secara khusus oleh para pelanggan. Kualiti perkhidmatan dinilai berdasarkan skor jurang, iaitu perbezaan di antara skor min prestasi perkhidmatan yang sebenarnya diterima dengan skor min jangkaan perkhidmatan yang diharapkan oleh pelanggan. Dalam konteks kajian ini, skor jurang bernilai sifar atau positif menunjukkan bahawa sesuatu perkhidmatan yang diberikan itu mempunyai kualiti. Semakin tinggi nilai positif skor jurang maka semakin tinggi kualiti perkhidmatan. Manakala semakin tinggi nilai negatif skor jurang maka semakin rendah kualiti perkhidmatan yang diberikan. Data tentang jangkaan dan prestasi perkhidmatan bank (yang ditanggap oleh pelanggan bank) dipungut melalui skala SERVQUAL iaitu alat kajian umum industri perkhidmatan yang diasaskan oleh Parasuraman et al. (1988, 1991). Responden kajian terdiri daripada pelanggan bank di negara ini. Kualiti perkhidmatan sektor perbankan tempatan yang dinilai dalam kajian ini adalah berhubung dengan lima dimensi perkhidmatan, iaitu keketaraan, kebolehpercayaan, gerak balas, keyakinan dan empati. Dapatan kajian menyokong hipotesis bahawa prestasi perkhidmatan sektor perbankan tempatan masih di bawah tahap jangkaan perkhidmatan bagi kelima-lima dimensi perkhidmatan. Justeru itu kajian ini menunjukkan bahawa kualiti perkhidmatan sektor perbankan tempatan adalah dalam keadaan yang belum begitu memberangsangkan. Kualiti perkhidmatan yang kurang memberangsangkan pada masa kini adalah tidak menyumbangkan kepada daya bersaing dan keberuntungan bank-bank tempatan. Bagi menghadapi kepesatan globalisasi dalam perniagaan dan kemajuan pembangunan negara masa kini, sektor perbankan tempatan perlu menekankan kepada suatu strategi pembezaan melalui pemberian kualiti perkhidmatan yang tinggi sesuai dengan jangkaan para pelanggan terhadap perkhidmatan perbankan. Implikasi kajian dibincangkan dengan memberikan beberapa pandangan kepada pengurusan bank. Akhirnya, satu cadangan untuk kajian lanjut diajukan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Negara kita Malaysia sedang menuju ke arah menjadi sebuah negara maju menjelang tahun 2020. Salah satu ciri istimewa yang terdapat dalam sesebuah negara maju ialah keadaan yang amat baik atau cemerlang yang diingini dalam sebarang perkara. Keadaan kecemerlangan yang diingini termasuklah dalam hal yang berkaitan dengan pemberian perkhidmatan yang berkualiti dan cemerlang.

Dalam hal pemberian perkhidmatan kepada orang ramai, kerajaan telah memulakan satu inisiatif ke arah mencapai kecemerlangan dalam perkhidmatan awam negara melalui program “Gerakan Budaya Kerja Cemerlang” pada tahun 1989. Objektif utama inisiatif seperti ini adalah untuk mengubah Perkhidmatan Awam supaya lebih berfokus kepada pelanggan, berorientasikan hasil dan prestasi, responsif, berakauntabiliti dan inovatif, seterusnya berkebolehan untuk memberikan perkhidmatan berkualiti. Fokus utama usaha-usaha ini ialah untuk meningkatkan kecekapan dan keberkesanan dalam pengurusan dan pentadbiran yang boleh menyumbang kepada pencapaian matlamat pembangunan negara dan Wawasan 2020 (Ahmad Sarji 1995:1).

Industri perbankan, seperti juga perkhidmatan awam kerajaan, menjalankan operasi dan perniagaan yang berteraskan perkhidmatan. Walaupun usaha-usaha ke arah mencapai perkhidmatan yang berkualiti telah dimulakan oleh kerajaan, namun industri

perbankan masih belum menunjukkan tanda-tanda yang menuju ke arah yang sama. Sehingga kini masih belum terdapat karya atau literatur tentang kualiti perkhidmatan bank tempatan yang mudah diperolehi di samping tersebar dengan meluas di negara ini, walaupun kajian tentang bidang ini telahpun dibincangkan dengan begitu meluas di negara asing.

Masyarakat umum mengetahui bahawa bank memainkan peranan yang penting dalam pembangunan ekonomi sesebuah negara. Pelbagai transaksi kewangan dilaksanakan melalui bank untuk melicinkan aktiviti perniagaan. Selain bertujuan memperolehi keuntungan, bank turut menyumbang kepada perkembangan corak dan mutu kehidupan masyarakat.

Pang (1991: 13) berpendapat, "bank sebagai pemegang amanah awam, mempunyai tanggungjawab perundangan, moral, sosial dan ekonomi kepada pemegang syer, pendeposit, kakitangan, orang awam dan kepada negara. Bank juga mempunyai tanggungjawab yang berat terhadap pembangunan ekonomi negara." Bank perlu melaksanakan tanggungjawab sosial dengan menyediakan perkhidmatan yang memuaskan hati para pelanggan dan yang dianggap baik dan bermutu oleh pelanggan. Kualiti perkhidmatan yang tinggi juga akan menghasilkan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Dengan memberi perhatian terhadap aspek-aspek yang membawa kepuasan kepada para pelanggan melalui kualiti perkhidmatan yang tinggi, bank akan dapat menarik lebih ramai pelanggan dan mengekalkan kesetiaan mereka. Justeru itu pihak bank akan dapat meningkatkan kebolehan untuk berdaya saing dan memperolehi keuntungan di pasaran yang semakin sengit (Kwan & Tan 1994).

Hal ini disebabkan kecenderungan pelanggan yang baik untuk menjadi setia kepada bank yang tinggi kualiti perkhidmatannya; selain menjadi perantara yang amat berkesan untuk menarik pelanggan baru yang akan juga menjadi pengguna setia bank berkenaan. Keadaan inilah yang dimaksudkan oleh Parasuraman et al. (1985) yang menyatakan bahawa banyak kajian telah menunjukkan manfaat strategik kualiti yang menyumbang kepada syer pasaran dan pulangan ke atas pelaburan, di samping merendahkan kos pengeluaran dan memperbaiki produktiviti.

Sebagai kesimpulannya, memandangkan kemajuan ekonomi negara dan taraf kehidupan masyarakat yang semakin baik, masyarakat yang menjadi pelanggan bank semakin mementingkan dan menghendaki perkhidmatan yang baik dan berkualiti sesuai dengan perubahan dalam keadaan ekonomi dan taraf kehidupan. Bank yang berjaya memenuhi keperluan pelanggan yang sentiasa berubah ini akan dapat mewujudkan pelanggan yang merasa puas hati dan dihargai.

Justeru itu, bank akan memperolehi ganjaran dalam bentuk kekuatan untuk berdaya saing dan kebolehan memperoleh keuntungan dalam pasaran perkhidmatan kewangan yang sedang berubah dengan cepat dan sukar dijangkakan. Semua pihak yang terlibat dalam perkhidmatan bank, baik pekerja, pengurusan bank mahupun para pelanggan, akan mendapat manfaat yang besar hasil perkhidmatan yang baik dan memuaskan; baik dari segi ketrampilan fizikal mahupun benafaat mental.

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Pada peringkat awal dalam perkembangan perkhidmatan perbankan di negara ini, bank lebih cenderung untuk berorientasikan produk. Perkhidmatan dan produk