

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Diera globalisasi, perusahaan dibedakan menjadi tiga jenis kegiatan, yaitu: perusahaan jasa, perusahaan dagang, dan perusahaan manufaktur. Semua perusahaan hampir mempunyai tujuan yang sama baik perusahaan jasa, perusahaan dagang dan perusahaan manufaktur untuk kepentingan perusahaan dan karyawannya. Semakin banyak perusahaan yang dibuka maka persaingan perusahaan semakin ketat sehingga perusahaan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.

Perusahaan yang mencapai tingkat kepuasan konsumen yang tinggi diperlukan pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dan mengembangkan komitmen setiap organisasi yang berada didalamnya dalam rangka mengupayakan pemecahan yang maksimal dari pemenuhan kepuasan para pelanggan. Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa antara lain kegiatan yang dilakukan adalah melayani nasabah untuk penarikan, penyetoran uang, peminjaman kredit serta pembayaran PBB.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005:7).

Persaingan yang ketat atau tuntutan nasabah terhadap pelayanan bank yang lebih sempurna merupakan faktor pendorong adanya inovasi dan perubahan bisnis perbankan. Nasabah telah mengakui dan menyadari apa yang sebenarnya yang diinginkan nasabah dan memilih apa yang terbaik. Di pihak lain, nasabah juga tidak

menginginkan prosedur yang panjang dan rumit dalam melakukan setiap transaksi perbankan. Kenyamanan dan kemudahan sudah menjadi tujuan perusahaan perbankan.

Untuk menjawab tantangan diatas baik bank asing maupun bank domestik, berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanan dengan menonjolkan dan mengoptimalkan keunggulan komparatifnya serta menyiapkan diri untuk meningkatkan kemampuan bersaing melalui perbaikan pelayanan bank terhadap nasabah. Masing-masing bank berusaha menampilkan dirinya sebaik mungkin, agar dapat merebut pasar dikalangan nasabah.

Sementara itu, dari pihak masyarakat sendiri juga semakin kritis, jika kekecewaan tersebut diwujudkan dalam bentuk protes dengan memindahkan rekening ke bank lain. Bahkan dengan cara yang paling demonstratif, yaitu menulis di beberapa surat kabar tentang keburukan bank yang dapat merugikan dan merusak citra bank dimata masyarakat karena pelayanan yang tidak baik terhadap nasabah. Hal ini dapat terjadi karena kesalahan bank itu sendiri selaku perusahaan, yang kurang mampu memenuhi selera masyarakat dalam melakukan tugas sehari-hari yang berhubungan dengan nasabah.

Respon nasabah terhadap pelayanan bank khususnya pada bagian teller merupakan suatu hal yang dapat menjadi acuan dan masukan bagi teller itu sendiri dalam menangani semua nasabah-nasabahnya, sehingga para teller tersebut dapat melayani lebih baik lagi.

Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik kesetiaan pelanggan. Kualitas pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula, oleh karena itu program penyempurnaan kualitas pada umumnya akan meningkatkan profitabilitas (Sandwi, 2008:4).

Dalam dunia perbankan, teller merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah perusahaan dan menjadi ujung tombak bagi perusahaan yang bergerak di bagian keuangan, khususnya di bidang perbankan. Dalam persaingan bank harus aktif

dalam meningkatkan usahanya baik untuk mendapatkan nasabah baru maupun untuk mempertahankan nasabah lama (Sandwi, 2008:5).

Seorang petugas teller dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, agar kita dapat memberikan pelayanan yang prima kita harus mengenal karakteristik nasabah yang baik. Nasabah memiliki berbagai macam tipe, masing-masing tipe ini kita harus dekati dengan metode yang berbeda pula.

Teller sangat berperan aktif dalam suatu transaksi di suatu bank, karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller juga kuasa kas terbatas, karena dengan jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut bisa bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi kepada nasabah dalam memberikan suatu pelayanan secara langsung, cepat dan aman.

Untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan jasa yang ada di Bank BRI KCP Pangkalan Balai, maka mereka bisa menggunakan 5 dimensi dari kualitas jasa yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Dengan menggunakan 5 dimensi kualitas jasa tersebut maka akan terlihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI KCP Pangkalan Balai. Apabila banyak nasabah yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI KCP Pangkalan Balai maka akan semakin membuat para nasabah merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Maka dari itu Bank BRI KCP Pangkalan Balai harus menetapkan upaya-upaya dalam meningkatkan pelayanan yang ada khususnya pada teller.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Pangkalan Balai

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2011	902
2.	2012	1.647
3.	2013	1.890
4.	2014	2.133
5.	Februari 2015	2.179

Sumber: Bank BRI KCP Pangkalan Balai Tahun 2011,2012,2013,2014 dan Februari 2015

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan yang ada pada Bank Rakyat Indonesia dengan judul **“Respon Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Teller di Bank Rakyat Indonesia .”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas maka permasalahan yang akan diambil adalah:

Bagaimana respon nasabah terhadap pelayanan teller pada Bank Rakyat Indonesia KCP Pangkalan Balai?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis membatasi permasalahan yang dihadapi agar pembahasan yang dilakukan tidak menyimpang dari permasalahan mengenai:

Respon nasabah terhadap kualitas jasa pelayanan teller pada Bank Rakyat Indonesia KCP Pangkalan Balai.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana respon nasabah terhadap pelayanan teller pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Untuk memberikan masukan dan referensi yang mungkin dapat diterima dengan baik bagi Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai khususnya pada bagian Teller untuk memperlancar pekerjaan karyawan, guna tercapainya tujuan suatu perusahaan.

2. Bagi penulis

Untuk mengetahui bagaimana respon nasabah terhadap peran teller pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai dan untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi ruang lingkup pembahasan adalah respon nasabah terhadap kualitas pelayanan teller pada Bank BRI KCP Pangkalan Balai. Data diambil secara acak, dengan cara terjun langsung kelapangan membagikan kuesioner kepada nasabah Bank BRI KCP Pangkalan Balai.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

1.5.2.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data menurut Sugiyono (2013:62) adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer dalam Laporan Akhir ini adalah data yang penulis peroleh dari nasabah tabungan britama pada Bank Rakyat Indonesia KCP Pangkalan Balai. Data primer diperoleh melalui penyebaran daftar pertanyaan atau kuesioner kepada responden terpilih.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain. Data ini berupa profil perusahaan, struktur organisasi dan data literatur seperti skripsi, Laporan Akhir atau jenis buku lain yang berhubungan dengan penelitian.

1.5.2.2 Sumber Data

Sumber data yang penulis peroleh dari karyawan pada bagian Teller dan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai.

1.5.3 Populasi dan Sampel

1.5.3.1 Populasi

Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen merupakan unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan (Yusi, 2009:59). Dengan demikian populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Pangkalan Balai yang berjumlah sebesar 2.179.

1.5.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013:116). Dalam penulisan laporan ini yang dijadikan sampel adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai. Cara menghitung sampel dengan menggunakan rumus slovin (Husein, 2003:120)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e² = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan (10%)

Perhitungan:

$$n = \frac{2.179}{1 + 2.179(0.1)^2}$$

$$n = \frac{2.179}{1 + 2.179(0.01)}$$

$$n = \frac{2.179}{1 + 21,79}$$

$$n = \frac{2.179}{22,79}$$

$$n = 95,61 \text{ dibulatkan menjadi } 96$$

Metode yang digunakan pada sampel ini yaitu menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan suatu teknik sampel yang digunakan dengan cara

sengaja atau menunjuk langsung kepada orang yang dianggap dapat mewakili karakteristik-karakteristik populasi. Sehingga, penarikan sampel yang memilih responden dari tabungan britama yang dijumpai atau responden britama yang datang ke bank saja untuk memberikan informasi. (Pasolong, 107:2012).

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan oleh penulis dalam proses pengumpulan data dan informasi untuk penelitian ini yaitu:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan ditempat yang menjadi objek yang akan diteliti dengan cara mendatangi langsung objek tersebut, dalam hal ini adalah Bank BRI KCP Pangkalan Balai. Adapun teknik yang di gunakan untuk mendapatkan data pada waktu melakukan penelitian dilapangan adalah sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal-hal yang mendalam (Sugiono, 2013:72). Teknik wawancara dalam Laporan Akhir dilakukan dengan bertemu langsung dengan pegawai yang berkepentingan di bagian pelayanan yaitu pada bagian *teller* dan melakukan dialog tanya jawab mengenai hal-hal yang berkenaan dengan pelayanan yang diterapkan pada Bank Rakyat Indonesia KCP Pangkalan Balai.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiono, 2003:162). Adapun

yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan Britama dari Bank Rakyat Indonesia KCP Pangkalan Balai.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Metode pengumpulan data dengan mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku, jurnal dan artikel yang berkenaan dengan topik dan masalah yang sedang dibahas sehingga dapat dijadikan bahan penyelesaian.

1.5.5 Analisa Data

Presentase kinerja / pencapaian penilaian nasabah akan dijelaskan dengan nilai indeks kinerja dalam variabel penelitian menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks Kinerja} = \frac{\text{Total Skor yang didapat}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Tabel 1.2

Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian

No.	Skor / Angka	Interpretasi
1.	0 – 20%	Sangat Rendah
2.	21 – 40%	Rendah
3.	41 – 60%	Agak Rendah
4.	61 – 80%	Cukup
5.	81 – 100%	Tinggi

Sumber: Hadi, (2001:275)

Tabel 2.1 dimaksudkan untuk memberikan gambaran nyata mengenai penilaian nasabah terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tabungan britama.

1.6 Sistematika Penulisan

Pada sistematika penulisan ini, terdiri dari bab-bab yang akan dibahas dalam penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

1.2 Perumusan Masalah

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

1.4.2 Manfaat Penelitian

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

1.5.2.1 Jenis Data

1.5.2.2 Sumber Data

1.5.3 Populasi dan Sampel

1.5.3.1 Populasi

1.5.3.2 Sampel

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

1.5.5 Analisa Data

1.6 Sistematika Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Jasa

2.2 Pengertian Pelayanan dan Kualitas Pelayanan

2.3 Karakteristik Jasa

2.4 Klasifikasi Jasa

2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan

2.6 Karakteristik Perusahaan yang Sukses

2.7 Kualitas Pelayanan Penting bagi Perusahaan

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia (Persero)

3.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (Persero)

3.3 Struktur Organisasi Perusahaan

3.3.1 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia (Persero)

KCP Pangkalan Balai

3.3.2 Tanggung Jawab dan Uraian Tugas pada Bank Rakyat

Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai

3.4 Profil Responden

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Respon nasabah terhadap kualitas pelayanan teller pada Bank Rakyat Indonesia (Persero) KCP Pangkalan Balai

4.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel *Tangible*

4.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel *Responsiveness*

4.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel *Reability*

4.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel *Assurance*

4.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan variabel *Emphaty*

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

5.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN