

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Keberadaan suatu perusahaan merupakan faktor yang memiliki peranan penting untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut, salah satunya pada sektor perbankan. Keberadaan sektor perbankan sangat diperhitungkan oleh masyarakat mengingat kebutuhan atas perusahaan perbankan ini cukup tinggi. Dimana bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir, 2008). Selain itu, sektor perbankan juga dihadapkan dengan adanya persaingan antar sektor perbankan.

Persaingan itu sendiri dapat berupa persaingan produk dan persaingan jasa seperti persaingan untuk mendapatkan nasabah yang sebanyak-banyaknya dengan berbagai macam cara dan strategi yang digunakan mulai dari peluncuran produk-produk perbankan yang lebih efisien dan paling menguntungkan sampai dengan program prima yang ditujukan untuk kepuasan nasabah yang menggunakan jasa mereka. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah akan terpenuhi apabila mereka memperoleh apa yang mereka inginkan, terutama dari segi kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Kepuasan yang dirasakan nasabah terhadap sebuah jasa yang mereka gunakan akan meningkatkan loyalitas pelanggan dan mencegah perputaran (Lupiyoadi, 2013).

Menurut Kotler (2012), “kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.” Kepuasan nasabah memang sangat penting, sebab jika konsumen tidak puas maka mereka akan meninggalkan perusahaan. Keadaan ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada akhirnya akan menurunkan laba dan bahkan menimbulkan kerugian. Kualitas pelayanan memang sangat penting terhadap meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan jasa bagi nasabah dapat berupa perilaku karyawan yang

baik, sopan, ramah dan menghormati nasabah serta fasilitas sarana yang memadai yang disediakan oleh bank.

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa adalah Bank Sumsel Babel. Bank Sumsel Babel merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang jasa yang melayani nasabah untuk penarikan, penyetoran uang, peminjaman kredit serta pembayaran listrik, PDAM dan PBB, dll. Adapun maksud tujuan didirikan Bank Sumsel Babel untuk membantu perkembangan daerah serta pertumbuhan ekonomi dalam rangka memberikan pelayanan dan mempertinggi taraf hidup dengan menyediakan pembiayaan dengan cara menghimpun dana serta melaksanakan usaha-usaha perbankan dengan misi untuk terus tumbuh dan memprioritaskan kepuasan nasabah.

Pada Bank Sumsel Babel terdapat beberapa produk-produk perbankan, salah satu jenisnya yaitu Tabungan Pesirah. Tabungan pesirah merupakan produk tabungan modern dari Bank Sumsel Babel yang mengutamakan layanan dan memberikan banyak kemudahan kepada nasabah untuk berbagai keperluan transaksi nasabah. Berikut merupakan tabel jumlah nasabah tabungan pesirah di Bank Sumsel Babel Capem Sako Palembang tiga tahun terakhir:

Tabel 1.1

JUMLAH NASABAH PESIRAH CAPEM SAKO KENTEN PALEMBANG

No	Tahun	Jumlah
1	2012	2.228
2	2013	2.428
3	2014	2.640

Sumber: Bank Sumsel Babel Tahun 2012,2013 dan 2014

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa setiap tahunnya jumlah nasabah pada tabungan pesirah terus mengalami peningkatan, adapun peningkatan tersebut terjadi karena adanya kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel kepada nasabah salah satunya pelayanan pada bagian *teller* seperti melayani untuk pembayaran listrik, PDAM, telepon, penarikan dan penyetoran uang sehingga nasabah dapat tertarik dan loyal untuk menabung di Bank Sumsel Babel

Capem Sako Kenten Palembang dan dapat menjadi sasaran bagi para pedagang dikarenakan lokasinya berada didekat pasar satelit sako kenten sehingga tempatnya lebih strategis dan mendekati nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan pelayanan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Capem Sako Palembang sehingga penulis mengambil judul **“Kualitas Pelayanan *Teller* Bagi Kepuasan Nasabah Tabungan Pesirah Pada Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan *teller* bagi kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang?
2. Dimensi kualitas pelayanan *teller* manakah yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan laporan akhir ini penulis membatasi pembahasan hanya akan melingkupi 5 dimensi kualitas pelayanan *teller* yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *teller* bagi kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui dimensi mana yang paling dominan bagi kepuasan nasabah untuk menabung pada Tabungan pesirah

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mampu menerapkan ilmu yang diterima selama ini serta dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai kenyataan yang berkaitan dengan bidang manajemen pemasaran, khususnya mengenai pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi bagi perusahaan mengenai pelayanan yang baik terhadap nasabah.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi ruang lingkup pembahasan adalah kepuasan nasabah yang menggunakan jasa Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang salah satunya pada bagian *teller*. Data diambil secara acak, dengan cara terjun langsung kelapangan membagikan kuesioner kepada nasabah dengan bantuan bagian *teller* di Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

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

1. Data Primer

Yaitu data yang didapatkan langsung dari Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten melalui kuesioner dan wawancara langsung kepada *teller*

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.

1.5.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau nasabah tabungan pesirah pada Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang sebanyak 2.640 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Berdasarkan definisi tersebut, maka dalam penulisan laporan ini yang dijadikan sampel adalah nasabah di tabungan pesirah pada Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang.

Menurut Pasolong (2012) pengambilan sampel dalam penelitian ini 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 populasi. Sehingga, penarikan sampel yang memilih responden dari tabungan pesirah yang dijumpai atau responden pesirah yang datang ke bank saja untuk memberikan informasi.

Dalam menghitung sampel dari suatu populasi penulis menggunakan rumus Slovin (Umar, 2002) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = bound error (10%)

Maka penentuan sampelnya adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{2640}{1 + 2640(10\%)^2}$$

$$n = \frac{2640}{1 + 26,4}$$

$$n = \frac{2640}{27,4}$$

$$n = 96,6 \text{ (97 responden)}$$

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 Sumbel Babel Capem Sako Kenten Palembang. Adapun teknik yang di gunakan untuk mendapatkan data pada waktu melakukan penelitian dilapangan adalah sebagai berikut:

a. Wawancara (*Interview*)

Menurut Sugiyono (2013) wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus dteliti dan mengetahui hal-hal yang mendalam. Teknik ini dilakukan dengan bertemu langsung dengan pegawai yang berkepentingan di bagian pelayanan seperti *customer service* atau *teller* dan melakukan dialog tanya jawab mengenai hal-hal yang berkenaan dengan keuangan pada Bank Sumsel Babel Capem Sako Kenten Palembang.

b. Kuesioner (Angket)

angket (kuesioner) adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan

mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Jumlah responden yang di ambil sebanyak 97 responden dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah dari Bank Sumsel Capem Sako Kenten Palembang.

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 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2013). Adapun analisis data terbagi menjadi 2 macam yaitu:

1. Analisis Kualitatif

Analisis Kualitatif yaitu data yang merupakan serangkaian informasi yang pada umumnya tidak dapat diukur karena berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar yang bukan berupa angka-angka.

2. Analisis Kuantitatif

Analisis Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan. Dalam hal ini penulis menggunakan rumus interpretasi skor yang menurut Yusi dan Idris (2009), adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$IS = \frac{\sum SkorPenelitian}{\sum SkorIdeal} \times 100\%$$

Keterangan:

IS = Interpretasi Skor

Σ Skor Penelitian = Jumlah rata-rata skor penelitian

Σ Skor Ideal = Jumlah rata-rata skor ideal

Menurut Sugiyono (2013), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dari skala pengukuran tersebut dapat menentukan tingkat kesesuaian responden sehingga dapat menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang dapat mengetahui kepuasan nasabah.