

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Seiring dengan perkembangan zaman, persaingan di dunia perbankan semakin tinggi, banyak bank-bank di Indonesia menawarkan keunggulan dari produknya serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pemberian jasa maka dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional dalam hal pelayanan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/pengunjung. Dari penjelasan tersebut pelayanan sangat dibutuhkan dalam perusahaan jasa. Apabila perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan dan optimal kepada nasabah maka perusahaan dapat meningkatkan jumlah nasabahnya. Hal ini terjadi karena apabila nasabah itu puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan maka nasabah bank tersebut akan menceritakan dan merekomendasi kepada temannya supaya menjadi nasabah di bank tersebut. Dalam hal pelayanan, masyarakat sangat sensitif dikarenakan selain melihat dari produk yang diberikan, masyarakat juga menginginkan pelayanan yang baik, jadi apabila perusahaan tersebut memberikan produk yang baik namun pelayanan yang kurang maksimal maka masyarakat tidak akan mau bergabung di bank tersebut dan memilih perbankan yang memiliki produk yang tidak kalah bagusnya dengan bank tersebut dan memberikan pelayanan yang baik, sehingga

nasabah merasa puas dan nyaman ketika melakukan transaksi. Di dalam memberikan jasa pelayanan kepada nasabah terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan yaitu menurut Lupiyoadi (2014:148) dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*Tangibles*), Kemampuan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan perhatian (*Empathy*).

Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Pada Bank Sumsel Babel Kas PGRI bahwa, ruangan yang tidak terlalu nyaman dengan tata letak yang tidak teratur dan sarana komunikasi yang mana adalah petugas keamanan yang menjadi sarana komunikasi untuk nasabah yang memerlukan bantuan terkadang tidak ada ditempat. Tidak ditemukan peralatan dan perlengkapan kartu antri yang dapat membudayakan budaya antri.

Kemampuan (*Reability*) yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini. Pertama, adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*. Kemampuan dalam memberikan pelayanan pada *frontliner* Bank Sumsel Babel kantor kas PGRI kepada nasabahnya dinilai kurang memuaskan. Hal ini karena perusahaan dianggap kurang mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dan kurang mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tidak ada *error*. Seperti pelayanan yang kurang cepat, keinginan nasabah yang dilayani dengan ramah kurang dilakukan pada karyawan tersebut, semua keperluan nasabah yang dibutuhkan tidak disediakan dengan cepat dan akurat.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu dimensi kualitas pelayanan yang dinamis. Nasabah berharap kecepatan dalam pelayanan yang

diberikan oleh jasa perbankan. Keluhan nasabah yang tidak terlalu ditanggapi dan tidak adanya tindak lanjut yang dapat memuaskan nasabah. Serta informasi yang diberikan petugas tidak terlalu jelas dan mudah untuk dimengerti.

Sedangkan jaminan (*assurance*) yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *frontliner* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para nasabahnya. Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI bahwa jarang sekali terlihat karyawannya memberikan senyuman kepada nasabahnya sehingga nasabah pun mempunyai pikiran yang negatif terhadap pelayanan dari perusahaan perbankan tersebut. Tidak ada rasa aman dan nyaman dikarenakan banyaknya nasabah yang datang dengan ruangan yang tidak terlalu besar.

Terakhir empati (*emphaty*), nasabah mempunyai harapan yang tinggi supaya perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Nasabah merasa dihargai dan hal tersebut menjadi nilai plus bagi citra perusahaan. Pada bagian empati karyawan pada Kantor Kas PGRI telah cukup mengenal nasabah yang telah biasa melakukan transaksi. Sehingga karyawan memahami apa yang diinginkan oleh nasabahnya tersebut.

Dari penjelasan penentu kualitas pelayanan tersebut bahwa Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI terdapat berbagai macam masalah dalam hal pelayanan. Maka dari itu setiap bank harus mempunyai suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk pedoman untuk petugas dalam melakukan kegiatan di setiap unit kerja di perbankan supaya tugas pekerjaannya terkontrol dengan sesuai harapan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan *procedural* sesuai dengan tata kerja. Prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Salah satunya yaitu bagian *frontliner* yang harus melayani nasabahnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh

perusahaan. *Frontliner* adalah orang yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan (konsumen) yang merupakan sebuah kategori dan bukan sebuah jabatan. Menurut Fatimah (2014:2), *Frontliner* itu sendiri terdiri dari tiga bagian yaitu *Customer Service* (CS), *teller* dan *Security* (Keamanan) dan mempunyai peran penting untuk bank. Diketahui bahwa bagian *frontliner* yang paling sering berinteraksi kepada nasabahnya. Sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja dan pengetahuan dalam produk-produk bank yang akan disampaikan kepada nasabah harus benar-benar diperhatikan oleh frontliner karena hal tersebut dapat menciptakan rasa puas kepada nasabahnya.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONTLINER PADA BANK SUMSEL BABEL KANTOR KAS PGRI PALEMBANG”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latarbelakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana standar pelayanan yang diberikan *frontliner* pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *frontliner* Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Mengingat luasnya pembahasan mengenai sistem pelayanan *frontliner* berbasis SOP, maka penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas yaitu hanya mengenai standar pelayanan yang diberikan *frontliner* pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Sumsel

Babel Kantor Kas PGRI. Penulis disini menitik beratkan pada SOP pelayanan frontliner Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar pelayanan yang diberikan *frontliner* pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan frontliner Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI

1.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis untuk menambah wawasan mengenai pelayanan *frontliner* terhadap nasabahnya.

2. Bagi Perusahaan

Penulisan ini dapat dijadikan bahan masukan bagi perusahaan untuk tetap mengawasi setiap pegawainya dalam melayani nasabahnya.

3. Bagi Akademis

Penulisan ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan dan masukan bagi teman-teman mahasiswa lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.