

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta memberikan jasa-jasa dari masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Lembaga keuangan yang mendapat kepercayaan masyarakat atas dananya, bank semaksimal mungkin melakukan daya tarik ekonomi berupa bunga tinggi, bonus serta hadiah yang menarik. Bank 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 Mega, Tbk Kantor Cabang Palembang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa antara lain kegiatan yang dilakukan adalah melayani nasabah untuk penarikan, peminjaman uang dan kartu kredit. Adapun Pengertian dari Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2008:7). Oleh karena itu, Persaingan yang ketat atau tuntutan nasabah terhadap pelayanan bank yang lebih sempurna merupakan faktor pendorong adanya inovasi dan perubahan bisnis perbankan. Di pihak lain, nasabah juga tidak menginginkan prosedur yang panjang dan rumit dalam melakukan setiap transaksi perbankan. Kenyamanan dan kemudahan sudah menjadi tujuan 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 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.

Tugas pelayanan teller itu ialah menanggapi penerimaan maupun pembayaran transaksi tunai atau non tunai yang dilakukan oleh nasabah, mempromosikan produk produk yang dimiliki bank, mendokumentasikan semua slip, dan lain sebagainya. teller sangat berperan aktif dalam transaksi di suatu bank, karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller juga kuasa terhadapkas terbatas, karena dengan jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut biasa bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi kepada nasabah dalam memberikan suatu pelayanan secara langsung, cepat dan aman.

Ada hal yang menyebabkan teller kurang mendapat tempat di hati nasabah. Dari beberapa hal tersebut bahwa pelayanan yang kurang baik menjadi penyebab dominan bagi nasabah untuk memilih bank lain. Terdapat pengaruh kuat antara pelayanan yang buruk yang diberikan kepada nasabah terhadap kinerja suatu bank. Presentasi yang tinggi kekecewaan nasabah sebagai penyebab nasabah meninggalkan bank, dalam memandu pelayanan, sehingga tercipta suatu kesatuan budaya dalam tubuh perusahaan. Menurut wawancara awal yang dilakukan penulis terhadap 3 nasabah, dapat disimpulkan bahwa ketiga nasabah tersebut menyatakan kurangnya kinerja pelayanan teller, dikarenakan pelayanan yang lambat bisa dikatakan lelet, dan hanya ada satu teller yang dapat mengakibatkan penumpukan nasabah sehingga terjadinya persepsi negative terhadap kualitas pelayanan, masalah terhadap pelayanan teller tersebut dapat di idenfitikasi melalui dimensi kualitas pelayanan jasa.

Untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan jasa yang ada di Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart, 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 dari kualitas jasa tersebut maka akan terlihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart. Ada beberapa nasabah yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart. Apabila banyak nasabah yang merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart maka akan semakin membuat para nasabah merasa kesal atau kecewa atas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart harus menentukan usaha demi meningkatkan pelayanan yang ada khususnya untuk bagian teller.

Dari latar belakang diatas, untuk mengetahui dan memahami sejauh mana kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah maka penulis tertarik melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan teller dengan mengambil judul

“Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan di ambil adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart?
2. Dimensi manakah yang paling dominan dalam menentukan kepuasan nasabah?

1.3 RUANG LINGKUP PEMBAHASAN

Penulisan Laporan Akhir ini agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada maka penulis memberikan batasan terhadap ruang lingkup pembahasan yaitu mengenai kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT

1.4.1 TUJUAN

Adapun tujuan dari penulis dalam penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart.

1.4.2 MANFAAT

Manfaat dari penulisan laporan akhir ini ialah untuk memberikan masukan dan referensi yang mungkin dapat diterima dengan baik bagi PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart khususnya pada bagian teller untuk memperlancar pekerjaan, guna tercapainya tujuan suatu perusahaan.

1.5 METODE PENELITIAN

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada Bank Mega PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart bertempat Di Jalan. Radial, 24 Ilir, Bukit kecil, Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan penulis dalam Laporan Akhir ini terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Data Sekunder

Merupakan data yang dikumpulkan sebelumnya oleh seseorang atau suatu lembaga untuk tujuan tertentu, bukan untuk tujuan penelitian yang akan dilakukan. Dimana data yang diperoleh dapat dari studi kepustakaan dan data yang telah diolah PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart seperti sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, data jumlah nasabah dan aktivitas-aktivitas perusahaan.

2. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan secara langsung, dimana data primer untuk Laporan Akhir ini berupa data yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada nasabah PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart yang telah dipilih penulis sebagai responden dalam penelitian ini.

1.5.3 Populasi dan Sampel

1.5.3.1 Populasi

Menurut Kuncoro (Yusi, 2009: 59) Populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Dengan demikian Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau nasabah PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart, pada tiga bulan terakhir yaitu, Januari – Maret sebanyak 99 nasabah, berikut jumlah data nasabah tiga bulan terakhir:

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	29
2.	Februari	32
3.	Maret	38
Jumlah		99

Sumber: PT Bank Mega Tbk, Kantor Kas Palembang Transmart

1.5.3.2 Sampel

Sampel menurut Yusi (2009: 60) adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Sampel penelitian ini adalah nasabah PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart. Dalam penulisan laporan ini peneliti menggunakan rumus slovin dalam menentukan sampel sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan (10%)

Jadi,

$$\begin{aligned} n &= \frac{99}{1 + 99(0.1)^2} \\ &= \frac{99}{1,99} \\ &= 49,74 \\ &= 50 \end{aligned}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 50 Nasabah.

Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *Probability Sampling* yaitu *accidental sampling*, *accidental sampling* merupakan suatu cara memperoleh sampel berdasarkan siapa nasabah yang kebetulan ditemui pada saat melakukan penelitian

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

1. Riset Lapangan

Pengumpulan data dilakukan ditempat dengan mendatangi langsung objek tersebut terus melakukan pengamatan terhadap nasabah Bank PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart baik dengan wawancara maupun kuesioner.

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2012:72), wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal hal yang mendalam. Wawancara dilakukan kepada nasabah PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart untuk mengetahui hal hal yang berkenaan dengan pelayanan yang diterapkan pada Bank tersebut.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012:162), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner diberikan kepada responden (nasabah) PT Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart. Dan kuesioner ini mengutip dari laporan akhir mahasiswa administrasi bisnis atas nama mutiara karimah 2015.

2. Riset Kepustakaan

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui buku-buku atau literatur yang berhubungan dengan penulisan laporan akhir sebagai referensi untuk mendapatkan keterangan secara tertulis sebagai bahan masukan penelitian yang tidak terdapat pada objek yang diteliti

1.5.4 Metode Analisa

Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis menggunakan metode Kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:14), Metode Penelitian Kualitatif dan Metode Kuantitatif.

1.5.5 Metode Kualitatif

Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berbentuk kata-kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto yang diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, kuesioner, dan observasi.

1.5.6 Metode Kuantitatif

Penulis dalam analisis data ini menggunakan metode analisa kuantitatif untuk mengumpulkan data yang diperoleh dari kuesioner dengan menggunakan pembobotan angka dari skala likert berdasarkan pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empaty* untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan harapan konsumen yang ada pada Bank Mega, Tbk Kantor Kas Palembang Transmart.

1.5.6.1 Skala Likert

Pada penelitian ini penulis menggunakan salah satu metode pengukuran sikap yaitu dengan skala likert. Kategori yang digunakan dengan skala likert berupa analisis tingkat harapan dan kualitas pelayanan jasa.

Skala likert umumnya menggunakan lima angka penilaian untuk pengukuran tingkat kinerja kualitas pelayanan yang diberikan yaitu: (1) sangat setuju, (2) setuju, (3) cukup setuju, (4) tidak setuju, (5) sangat tidak setuju. Begitu juga dengan lima angka penilaian untuk pengukuran tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yaitu: (1) sangat penting, (2) penting, (3) cukup penting, (4) kurang penting, (5) sangat tidak penting.

1.5.6.2 Teknik Analisis

Penulis menggunakan perhitungan secara persentase dalam mengelola data kuantitatif yang didapatkan dari jawaban kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Mega, Tbk Kantor Cabang Palembang, Rumus persentase dalam Kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$\text{Persentase Jawaban} = \frac{\text{Total skor yang didapat}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Kriteria interpretasi skor item dalam variabel penelitian ini adalah dengan menggunakan tabel kriteria interpretasi Skor menurut Yusi dan Idris, 2009:80 yaitu:

Tabel 1.1

Kriteria Interpretasi Skor

No.	Skor/Angka	Interprestasi
1	0% - 20%	Sangat Tidak Puas
2	21% - 40 %	Kurang Puas
3	41% - 60%	Cukup Puas
4	61% - 80%	Puas
5	81% - 100%	Sangat Puas

Sumber: Yusi dan Idris, 2009:80