

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada perkembangan era globalisasi yang semakin meningkat saat ini banyak orang menginginkan sesuatu dengan cara instan, apalagi di masa sekarang hal-hal yang dulunya cukup sulit untuk didapatkan sehingga pada masa sekarang dengan cukup mudahnya untuk mendapatkan hal tersebut, seperti contohnya pada masa sekarang bisa melakukan pembayaran melalui *online* atau via *transfer*. Dampak dari era globalisasi sekarang ini salah satunya adalah dalam sektor perkeekonomian. Kalau pada masa sekarang transaksi dilakukan dengan berbasis online, dengan cara pembayaran menggunakan dana non tunai atau via transfer.

Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan serta mempunyai peranan yang sangat penting dalam sistem perekonomian. Selain itu bank juga merupakan salah satu badan yang menunjang serta memfasilitasi orang-orang untuk mempermudah dalam melakukan transaksi untuk hal-hal tersebut. Biasanya zaman dahulu pada tahun 1900 an orang-orang lebih suka untuk menyimpan uang di celengan tapi sekarang dengan meningkatnya perubahan era globalisasi orang-orang dengan mudah menyimpan uangnya di bank dengan resiko kehilangan uang yang kecil. Maka dari itu bank biasanya memiliki pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam menunjang perekonomian. Pelayanan merupakan sebuah komponen penting dalam sebuah institusi pada Bank karena pelayanan yang baik akan pula berdampak baik kepada perusahaan tersebut begitu pula sebaliknya pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan maka akan berakibat pada menurunnya minat serta pemasukan kapital perusahaan. Sejatinya pelayanan sudah semestinya ada dan selalu diterapkan diberbagai instansi baik swasta maupun nasional karena pelayanan merupakan pondasi awal dari suatu perusahaan tersebut. Pada era modern seperti sekarang ini perusahaan-

perusahaan sudah mulai meningkatkan mutu pelayanannya guna untuk menaikkan tingkat kepuasan para nasabahnya.

Istilah pelayanan nasabah dari Bank Sumsel Babel adalah Layanan “Cerah” yang merupakan layanan unggul Bank Sumsel Babel yang Cepat dan Ramah. Layanan Cerah merupakan budaya melayani dengan standar pelayanan tertentu yang dapat menjadi pencitraan positif, ciri khas serta keunggulan Bank Sumsel Babel yang membedakan dari bank lain. Penandatanganan layanan cerah yang bertujuan untuk menuju sejuta nasabah dilaksanakan pada hari kamis 20 Januari 2011 di aula lantai III Bank Sumsel Babel Kantor Pusat, layanan cerah merupakan layanan unggul bank sumsel babel yang cepat dan ramah. Layanan cerah ini merupakan budaya melayani dengan standar pelayanan tertentu yang dapat menjadi pencitraan positif, ciri khas serta keunggulan bank sumel babel yang membedakannya dari bank lain selain itu, layanan cerah ini merupakan komitmen bank sumsel babel dalam memberikan yang terbaik bagi nasabahnya. Adapun standar layanan yang diterapkan dalam program layanan cerah di bank Sumsel Babel cabang pembantu pasar 16 Ilir Palembang, yaitu standar layanan satpam, standar layanan teller, dan standar layanan customer service. Dari keseluruhan program standar layanan yang telah diterapkan dalam layanan cerah tersebut semuanya telah di laksanakan secara optimal. Salah satu komitmen yang telah dibuktikan dengan memperkuat layanan nasabah bank sumsel babel menerima penghargaan sebagai *Best Bank Service Excelent* yang sekaligus memberi bukti kualitas layanan “Cerah Nian” bank Sumsel Babel yang telah menyentuh hati masyarakat sumatera selatan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang telah memenuhi harapan dari nasabahnya dan juga mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya, penulis menggunakan standar pelayanan yang telah diterapkan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang.

Berdasarkan pernyataan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang.**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara penerapan layanan “Cerah” di Bank Sumsel Babel Pasar 16 Ilir?
2. Bagaimana standar kualitas layanan “Cerah” terhadap kepuasan pelanggan di Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir?

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar penulisan Laporan Akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis memberikan batasan terhadap ruang lingkup pembahasan. Adapun ruang lingkup yang akan di bahas oleh penulis yaitu dengan menggunakan standar pelayanan “Cerah” yang telah diterapkan di Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui cara penerapan layanan “cerah” yang dilakukan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang kepada nasabahnya.
- b. Untuk mengetahui kualitas layanan “cerah” yang diberikan oleh Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang kepada nasabahnya.

### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Selain tujuan diatas adapun manfaat dari penulisan Laporan Akhir ini adalah :

- a. Untuk memberikan masukan bagi karyawan yang bertugas khususnya untuk bagian pelayanan di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang.
- b. Untuk menambah wawasan bagi penulis mengenai cara kerja pelayanan kepada nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang.
- c. Sebagai sumber informasi dan bahan penelitian bagi pihak lain untuk penelitian selanjutnya.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang. dalam penulisan Laporan Akhir ini agar tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis memberikan batasan terhadap ruang lingkup pembahasan. Adapun ruang lingkup yang akan di bahas oleh penulis yaitu bagaimana cara penerapan layanan “cerah” dan bagaimana kualitas layanan dalam *customer service* (SIMPATIK) di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang kepada nasabahnya.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis Data**

Untuk dapat melengkapi Laporan Akhir ini penulis menggunakan Data Primer dan Data Sekunder sebagai sumber data. Pengertian data primer dan data sekunder adalah sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data Primer adalah data utama atau data pokok yang digunakan dalam penelitian. Data yang diperoleh dengan survei lapangan yang

menggunakan semua metode pengumpulan data original, dengan cara membagikan lembar kuisoner mengenai pelayanan kepada nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang dalam bentuk sejarah perusahaan, Struktur Organisasi, Visi dan Misi.

### **b. Sumber Data**

Sumber data adalah subyek dari mana data diperoleh yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data yang penulis peroleh ialah menggunakan teknik wawancara kepada kepala cabang pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang dan dari buku-buku yang berkaitan dengan laporan akhir ini.

### **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

#### a. Pengamatan (*Observasi*)

Menurut Widodo (2017:72), studi lapangan meliputi penyebaran kuesioner (angket/skala), tes, wawancara, observasi, dan penelusuran dokumen. Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2016:230) kuesioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti. Penulis menyebarkan kuesioner kepada para nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir Palembang.

#### b. Wawancara (*Interview*)

Dengan cara mengadakan tanya jawab langsung kepada petugas ataupun pegawai yang berhubungan langsung dengan penelitian penulis sehingga

memudahkan penulis memperoleh informasi yang banyak diperlukan dalam pengumpulan data.

c. Riset Keperpustakaan (*Library Research*)

Menurut Widodo (2017:73), studi pustaka adalah kegiatan mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literatur baik buku, jurnal, majalah, koran atau karya tulis lainnya yang relevan dengan topik, fokus atau variabel penelitian. Pada penelitian ini penulis memperoleh data dengan mempelajari buku yang berkaitan dengan judul penelitian seperti buku tentang perilaku konsumen dan manajemen pemasaran. Penulis juga mencari informasi melalui jurnal ilmiah serta bahan-bahan publikasi lain. Contoh jurnal yang penulis dapatkan adalah jurnal tentang kepuasan nasabah.

#### **1.5.4 Populasi dan Sampel**

a. Populasi

Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:121), populasi adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah para nasabah tabungan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang dengan jumlah populasi yaitu 1.602 nasabah.

b. Sampel

Menurut Sedarmayanti dan Hidayat (2011:124), sampel adalah kelompok kecil yang diamati dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki sampel. Sampel yang diambil pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N= Ukuran populasi

$\varepsilon$  = Tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%)

$$n = \frac{1.602}{1 + 1.602 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.602}{17,02}$$

n = 94,12

n = 94 Nasabah/Responden

Berdasarkan perhitungan di atas, maka ditemukan jumlah sampel yang dapat digunakan pada penelitian ini yaitu 94 Nasabah/Responden.

#### c. Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2016:336), Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik sampel non probabilitas (*nonprobability sampling*).

Menurut Sugiyono (2016:367), *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *nonprobability sampling* yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik *sampling purposive*. *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel sumber data yang didasarkan dengan pertimbangan tertentu.

### 1.5.5 Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan Skala Likert.

1. Metode Kualitatif

Menurut Kuncoro (2013:145), data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Teknik analisis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan mengubungkan dengan konsep-konsep yang ada dan berhubungan dengan masalah dari penelitian ini.

2. Metode Kuantitatif

Metode Kuncoro (2013:145), data kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numeric (angka). Penulis juga menggunakan analisis data kuantitatif sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah jawaban responden terhadap kuisioner yang diberikan, dimana skala yang digunakan dalam kuisioner tersebut adalah skala Guttman,

Menurut Sugiyono (2014:139) Skala Guttman adalah skala yang digunakan untuk mendapatkan jawaban tegas dari responden, yaitu hanya terdapat dua interval seperti “setuju-tidak setuju”; “ya-tidak”; “benar-salah”; “positif-negatif”; “pernah-tidak pernah” dan lain-lain”. Skala pengukuran ini dapat menghasilkan pertanyaan dalam bentuk pilihan ganda maupun check list, dengan jawaban yang dibuat skor tertinggi (setuju) 1 dan terendah (tidak setuju) 0. Berikut ini adalah tingkatan Tabel Skala Guttman yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 1.5**  
**Skala Pengukuran**

| <b>Jawaban</b> | <b>Skor</b> |
|----------------|-------------|
| YA             | 1           |

|       |   |
|-------|---|
| TIDAK | 0 |
|-------|---|

Pada metode ini untuk menghitung persentase jawaban atas kuisisioner yang penulis bagikan kepada pegawai, penulis menggunakan rumus persentase Menurut Yusi dan Idris (2009:79) sebagai berikut :

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

IS : Interpretasi Skor

Total Skor Penelitian : Jawaban Responden x Bobot Nilai

Skor Ideal : Skala Nilai Tertinggi x Jumlah

Responden

Hasil perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 1.6**  
**Interpretasi Skor/Angka**

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

Sumber: Yusi dan Idris (2009:80)

Tabel interpretasi skor di atas akan menunjukkan posisi dari presentase yang didapat mengenai perhitungan presentase jawaban setiap indikator.

**Tabel 2**  
**Kriteria Interpretasi Skor**

| Skor/Angka | Interpretasi |
|------------|--------------|
| 0% - 20%   | Sangat Lemah |
| 21% - 40%  | Lemah        |
| 41% - 60%  | Cukup        |
| 61% - 80%  | Kuat         |
| 81% - 100% | Sangat Kuat  |

Sumber: Yusi dan Idris (2009:79)

Tabel Interpretasi skor di atas akan menunjukkan posisi dari persentase yang didapat mengenai perhitungan persentase jawaban setiap dimensi yang diteliti.