

BAB 1

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu badan usaha yang berusaha dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Perbankan atau biasa disebut dengan bank menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank merupakan perantara di antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya (Kasmir, 2002: 2)

Bank memiliki peran sebagai lembaga perantara antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana dengan unit- unit yang lain yang mengalami kekurangan dana. melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya.

Dalam dunia perbankan terdapat manajemen, salah satunya adalah manajemen sumber daya manusia (SDM) yang menjadi sorotan maupun tumpuan bagi sebuah lembaga keuangan untuk tetap dapat bertahan. Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam suatu kegiatan organisasi dan sumber daya paling penting untuk memenangkan persaingan, karena merupakan tulang punggung dari seluruh sistem yang dirancang, metode yang diterapkan dan teknologi yang digunakan.

Dalam dunia perbankan, khususnya masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat menentukan kepuasan nasabah, karena pengukuran terhadap kualitas kepuasan maupun ketidak-puasan nasabah merupakan tolak ukur yang penting dari kepuasan nasabah itu sendiri, dan hal inilah yang harus menjadikan nilai tambah untuk bank konvensional.

Kepuasan nasabah merupakan harapan setiap perbankan, kepuasan nasabah sangat menunjang kelangsungan perusahaan untuk perkembangan dalam jangka panjang. Kepuasan nasabah tergantung dari apa yang telah dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan yang positif dan negatif terhadap Bank Jatim Cabang Utama tersebut.

Penelitian tentang kepuasan nasabah penting karena kepuasan nasabah merupakan salah satu faktor atau ukuran keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem informasi pada suatu perusahaan (Umar, 2002: 16). Dan juga menurut Hoq dan Amin bahwa untuk memuaskan dan mempertahankan pelanggan, kualitas produk dan layanan merupakan prasyarat penting, elemen kunci dari kepuasan pelanggan adalah sifat dari hubungan antar pelanggan dan penyedia produk dan jasa.

Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi nasabah. Nasabah yang menikmati layanan bank yang menentukan kualitas layanan. Persepsi nasabah terhadap kualitas layanan merupakan penilaian

menyeluruh atas keunggulan suatu layanan (Umar, 2002: 16).

Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah, untuk menentukan apakah nasabah akan puas ataukah tidak puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim cabang utama. Peningkatan pelayanan kepada para nasabah adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan para nasabah, karena para nasabah sangat besar peranannya dalam pendapatan sebuah bank, hal ini secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap eksistensi perbankan itu sendiri.

Setiap bank memiliki masing-masing strategi dalam hal pelayanan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan tetap setia menjadi nasabah bank tersebut. Salah satu bagian yang bertugas melayani para nasabah ialah *teller*. *Teller* merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money* (Harayah, 1988: 40).

Dengan kata lain, *teller* berhubungan langsung dengan para nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh bagian ini tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada dasarnya karyawan Bank Jatim Cabang Utama telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan maka dapat disimpulkan bahwa rumusan masalahnya yaitu, seberapa puas nasabah terhadap pelayanan dari *teller* Bank Jatim Cabang utama Surabaya.

Tujuan Penelitian

Maka tujuan yang ingin dicapai berdasarkan uraian diatas adalah untuk mengetahui seberapa puas nasabah Bank Jatim terhadap pelayan dari *teller*.

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pihak pembaca dan pihak yang berkepentingan, yaitu pihak PT. Bank Pembangunan Daerah, Tbk., (Bank Jatim) Kantor Cabang Utama Surabaya sebagai bahan tambahan informasi mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan dari teller Bank Jatim Cabang Utama Surabaya.

Kontribusi Riset

Merupakan salah satu sarana koreksi bagi pihak Bank Jatim untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah bank jatim sehingga dapat dijadikan sebagai acuan Bank Jatim untuk mengembangkan kinerja lainnya