

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dewasa ini, masyarakat Indonesia telah banyak terbantu dengan keberadaan suatu Bank. Dengan adanya bank yang telah tersebar diseluruh wilayah Indonesia, masyarakat dapat melakukan berbagai hal dengan cepat dan mudah melalui jasa yang ditawarkan oleh bank. Beberapa jasa yang ditawarkan oleh bank secara umum yaitu sebagai berikut : simpanan, pinjaman, dan pelayanan. Menurut Ismail, (2011:4) fungsi bank yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana. Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat yang kelebihan dana sangat membutuhkan keamanan atas dana yang disimpannya, selain itu besaran imbalan atas dana yang disimpan juga menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Fungsi bank yang kedua adalah menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan dari dana yang disalurkan. Penyaluran dana kepada masyarakat sebagian besar berupa kredit. Selain kedua fungsi diatas, bank juga mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan jasa perbankan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam melakukan aktivitasnya. Produk pelayanan jasa bank yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank. Aktivitas pelayanan jasa tersebut, bank akan menerima pendapatan non bunga yang biasa disebut *fee based income*.

Suatu pelayanan dalam dunia perbankan yaitu memeberikan jasa kepada nasabah sesuai dengan kebutuhannya, didefinisikan sebagai kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan oleh bank kepada nasabah yang pada dasarnya tidak berwujud. Dengan adanya petugas bank yang profesional maka kualitas pelayanan akan lebih dapat ditingkatkan. Pelayanan di sektor perbankan khususnya di *Front Office (Customer Service, Teller, dan Security)* dalam memerikan pelayanan harus mempunyai ketanggapan pelayanan, kecepatan transaksi, dan profesionalisme. Jadi pengertian pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang

karyawan dalam suatu perusahaan perbankan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Salah satu bank ternama yang terkenal di masyarakat umum yaitu Bank Jatim. Bank Jatim didirikan pada tanggal 17 Agustus 1961 di Surabaya. Landasan hukum pendirian adalah Akta Notaris Anwar Mahajudin Nomor 91 tanggal 17 Agustus 1961 dan dilengkapi dengan landasan operasional Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor BUM.9-4-5 tanggal 15 Agustus 1961. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan, pada tahun 1967 dilakukan penyempurnaan melalui Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Nomor 2 Tahun 1976 yang menyangkut Status Bank Pembangunan Daerah dari bentuk Perseroan Terbatas (PT) menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Bank Jatim memiliki kantor pusat yang bertempat di Surabaya yang merupakan milik pemerintah daerah. Seperti bank – bank yang lain, Bank Jatim juga menyediakan berbagai pelayanan jasa perbankan. Berikut ini jasa pelayanan yang ditawarkan oleh Bank Jatim yaitu : transfer, inkaso, referensi bank dan surat keterangan dukungan dana, giralisasi, dan layanan pajak.

Dalam dunia perbankan untuk mengetahui sejauh apa nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan, terdapat teori yang bernama kepuasan pelanggan. Menurut Irawan, (2004:37) faktor – faktor yang pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut: pertama kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik. Yang kedua harga, untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Yang ketiga *service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *servqual*. Yang keempat *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas karena adanya emosional value yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut. Dan yang kelima biaya dan

kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Dalam beberapa kasus sering dijumpai bahwa terdapat nasabah yang kurang puas akan pelayanan *teller*. Menurut penelitian Agustiawan, Ryan (2014) dapat diketahui bahwa beberapa nasabah kurang terpuaskan berdasarkan data yang diperoleh. Penelitian tersebut menggunakan lima variabel untuk mengetahui seberapa jauh kepuasan nasabah Bank BRI Pajajaran cabang Bogor yaitu sebagai berikut : *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Nilai tingkat kesesuaian dari seluruh hasil rata-rata tingkat kepuasan terhadap tingkat kinerja dan harapan nasabah Bank Rakyat Indonesia dari Tingkat Kesesuaian 88,07% < dari 100% Maka dari hasil perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa pelayanan teller Bank BRI belum memenuhi kepuasan nasabah.

Menurut Tjiptono, (2012:175) variabel *tangible* berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Sedangkan variabel *reability* adalah kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, contohnya sebuah perusahaan barangkali memilih konsultan semata-mata berdasarkan reputasi. Apabila konsultan tersebut mampu memberikan apa yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar *fee* konsultasi. Namun, bila konsultan mewujudkan apa yang diharapkan klien, *fee* konsultasi tidak akan dibayar penuh. *Responsiveness* berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka segera. *Assurance* berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada nasabah. Yang terakhir yaitu *empathy*, yaitu memahami masalah para nasabahnya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, terdapat masalah yang akan dibahas dalam penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana respon nasabah terkait pelayanan *teller* Bank Jatim Kantor Pusat?
2. Bagaimana kiat – kiat memperbaiki kualitas pelayanan *teller* Bank Jatim Kantor Pusat guna meningkatkan kepuasan nasabah ?

## 1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditemukan dalam tugas akhir ini, adapun tujuan dalam penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan respon nasabah terkait pelayanan *teller* Bank Jatim Kantor Pusat.
2. Untuk menjelaskan kiat – kiat memperbaiki kualitas pelayanan *teller* Bank Jatim Kantor Pusat.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari judul diatas dalam penyusunan Tugas Akhir (TA) ini yaitu sebagai berikut :

### 1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

- a. Memahami tentang apa saja pelayanan yang di berikan oleh petugas *teller* Bank Jatim;
- b. Memahami tentang seberapa puas nasabah Bank Jatim terkait pelayanan petugas *teller* Bank Jatim;
- c. Memahami tentang cara penulisan karya ilmiah dengan baik dan benar.

### 1.4.2 Manfaat Bagi Pembaca

Manfaat yang dapat diperoleh bagi pembaca yaitu dapat mengerti tentang seberapa jauh kepuasan nasabah Bank Jatim terkait pelayanan yang diberikan oleh petugas *teller* Bank Jatim.