

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan transaksi barang dan jasa sebelum pasar barang dan jasa modern terbentuk, dilakukan dengan cara sederhana seperti barter. Barter adalah transaksi barang dan jasa yang dilakukan secara langsung dengan cara tukar menukar barang. Seiring berjalannya waktu, perekonomian serta jumlah kebutuhan barang dan jasa semakin meningkat dan berkembang. Oleh karena itu dalam perekonomian kegiatan transaksi tidak dapat lagi dilakukan hanya dengan barter saja. Transaksi secara modern diawali dan ditandai dengan adanya perantara dalam kegiatan bertransaksi barang dan jasa. Perantara dalam kegiatan bertransaksi membuat transaksi menjadi lebih mudah dan berkembang sesuai dengan berkembangnya perekonomian masyarakat dan kebutuhannya. Pada kegiatan perekonomian, kehadiran pihak perantara menjadi sesuatu yang sangat penting dan berperan baik (ojk.go.id).

Lembaga keuangan merupakan pihak perantara keuangan. Secara umum lembaga keuangan dikelompokkan menjadi 2 yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Lembaga keuangan mempunyai peran sebagai wadah untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien. Lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan bukan bank berperan aktif dan penting dalam mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara (Kasmir, 2002).

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).

Perkembangan perbankan saat ini mengalami peningkatan yang drastis terlihat dari pertumbuhan total aset perbankan, didukung dengan kecukupan permodalan yang memadai, likuiditas yang kuat, dan praktik tata kelola serta manajemen risiko yang semakin baik (ojk.go.id). Persaingan antar bank yang meningkat, menuntut setiap bank untuk terus berupaya mengembangkan produk dan jasa layanannya agar dapat memberikan rasa puas bagi nasabah. Keberadaan bank sangat dibutuhkan masyarakat karena bank dianggap sebagai suatu lembaga keuangan yang aman untuk melakukan berbagai macam aktifitas keuangan. Kualitas bank sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya (Sudarsono, 2004).

Kemampuan manajemen yang salah satunya adalah manajemen sumber daya manusia (SDM) 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 (Wibisono, 2006: 131). Jika pada awal dikenalnya ilmu ekonomi, sumber daya manusia masih

dianggap sebagai mesin oleh sebagian besar perusahaan, maka dewasa ini sumber daya manusia sudah diperlakukan secara manusiawi, sehingga penerapan norma-norma kemanusiaan harus benar-benar diterapkan secara manusiawi, melalui pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkesinambungan (Kasmir, 2002: 133).

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 ketidakpuasan nasabah merupakan tolak ukur yang penting dari kepuasan nasabah itu sendiri, dan hal inilah yang harus menjadikan nilai tambah untuk bank (Hutasoit, 2011).

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 tersebut. Para nasabah cenderung memperhatikan kualitas pelayanan dalam memilih suatu bank, selain memperhatikan produk yang ditawarkan kepada nasabah, nasabah juga memperhatikan kualitas pelayanan itu sendiri (Kasmir, 2002).

Seperti yang diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu alat untuk mencapai keunggulan bersaing dan menentukan keberhasilan serta kualitas perusahaan. 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).

Setiap bank memiliki ciri khas dan strategi dalam hal pelayanan nasabah. Khususnya pelayanan sektor perbankan pada bagian Front Office (Customer Service, Teller, dan Security) yang dalam memberikan pelayanan harus memiliki ketanggapan pelayanan, kecepatan dalam bertransaksi, dan profesionalisme.

Teori kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk mengetahui sejauh apa nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan bank tersebut. Menurut Irawan, (2004:37) faktor-faktor 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.

Terdapat beberapa kasus yang sering dijumpai adanya nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan *teller*. Dilansir dari Kompasiana pada tahun 2014 terdapat nasabah perorangan yang mengatakan bahwa beliau merasa kecewa dan

tidak puas karena mendapat perlakuan yang tidak ramah dari pegawai Bank Mandiri KK Makassar Daya, namun pada keesokan harinya Pimpinan cabang serta pegawai Bank Mandiri KK Makassar Daya meminta maaf atas kejadian tersebut dan berterima kasih atas sharing pengalaman atau masukan yang dapat berguna bagi peningkatan pelayanan di Bank Mandiri (kompasiana.com). Kasus kedua dilansir dari Media Konsumen pada 16 April 2020 terdapat nasabah yang kecewa dengan sikap *teller* Bank Mandiri KCP Suroso Cianjur. Nasabah mengatakan bahwa *teller* tersebut tidak melayani dengan tidak ramah dan memotong pembicaraan beliau. Tidak lama setelah nasabah menulis surat pembaca pada Media Konsumen, pihak Bank Mandiri Cianjur KCP Suroso langsung menelpon nasabah, dan meminta maaf atas kejadian tersebut (mediakonsumen.com).

Teller merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money* (Harayah, 1988: 40). *Teller* berhubungan langsung dengan nasabah. Oleh karena itu kinerja *teller* dalam pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Penilaian atau pengukuran pada kualitas kinerja *teller* dalam pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Menurut penelitian Oktivinanto (2012) dalam tugas akhir yang berjudul “Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga Diukur Dari Dimensi Kualitas Pelayanan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat

kepuasan pengguna jasa di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Variabel dari penelitian ini adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui kuisioner, wawancara, observasi, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Salatiga berada di posisi puas dengan persepsi *emphaty* sebagai dimensi yang mendominasi tingkat kepuasan nasabah tersebut. Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Salatiga bersifat inovatif, walaupun ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang menyatakan tidak puas akan tetapi secara keseluruhan tertutup oleh nilai puas yang dominan menurut responden yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian Oktivinanto (2012), terdapat persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu masing-masing penelitian terdapat bahasan mengenai pelayanan *teller*. Namun memiliki perbedaan yaitu tempat dan waktu. Penelitian ini berfokus pada kinerja *teller* pada Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway. Pada dasarnya *teller* Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku.

Karena pelayanan merupakan suatu hal yang sangat menentukan kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah sangat menunjang kelangsungan perusahaan, oleh karena itu kinerja pelayanan *teller* memiliki peran yang sangat penting terhadap kepuasan nasabah dalam kenyamanan bertransaksi. Kinerja

pelayanan *teller* juga merupakan salah satu tolak ukur dalam kualitas pelayanan suatu bank. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul penelitian ini tentang **“Analisis Kinerja Teller dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan diatas, terdapat rumusan masalah yang akan dibahas yaitu:

1. Berapakah tingkat kinerja teller pada Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditemukan, adapun tujuan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja teller pada Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway.
2. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penyusunan Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah penulis diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dalam bidang perbankan khususnya tentang kinerja teller dan kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway.

2. Manfaat bagi pembaca

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang kinerja teller dan kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway.

3. Manfaat bagi Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi atau acuan Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik agar nasabah semakin puas dengan pelayanan teller.