

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 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). Industri perbankan merupakan suatu industri jasa yang cukup dominan didalam menopang program-program pembangunan ekonomi. Seiring semakin berkembangnya bank-bank di Indonesia yang berpotensi, menyebabkan dunia perbankan mengalami persaingan yang ketat dalam pelayanan penggunaan jasa akan kebutuhan masyarakat, sehingga pihak bank harus menentukan suatu kebijakan memberikan mutu pelayanan dan *Service* yang lebih baik dan memuaskan agar dapat memenangkan persaingan dalam menarik calon nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama atau nasabah yang sudah ada.

Majunya perkembangan zaman pada saat ini tentu sangat mempengaruhi industri perbankan, salah satunya adalah munculnya mesin ATM maupun fitur-fitur lainnya yang dapat menunjang kinerja dunia perbankan. Dengan contoh salah satu Bank terbesar di Jepang sudah menciptakan *Robot* menyerupai manusia yang bisa menggantikan *Teller* Bank dalam melayani nasabah. Kelebihan *Robot* tersebut bisa mengerti lebih dari 10 bahasa. Selain fasih berbagai Bahasa, *Robot* ini juga dapat

membaca ekspresi muka dan intonasi nasabah, dan mampu menyuguhkan data bank dalam merancang layanan keuangan baru. Seperti dikutip *CNN*, (selasa, 20/1/2015) “Kami memakai Nao bukan untuk mengurangi pegawai Bank, tapi memanfaatkan teknologi canggih untuk menambah layanan kepada nasabah.”. Dengan adanya uraian ini semua Bank dituntut untuk meningkatkan mutu kualitas pelayanannya.

Keberhasilan bank dalam usaha meningkatkan mutu kualitas pelayanan dapat dilihat dari penggunaan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang profesional disetiap tingkat organisasi bank, khususnya pada bagian *Front Office*. Salah satu bagian *Front Office* yang berperan dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan adalah *Teller*. “*Teller* merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money*” (Harayah,1988: 40). Seorang *Teller* pekerjaan sehari harinya banyak berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum serta dalam melaksanakan tugasnya, seorang *Teller* bertanggung jawab terhadap sejumlah uang yang diterima maupun dikeluarkan.

“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). Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai *Teller* karena cara kerja, sikap dan cara pelayanan kepada nasabah serta masyarakat umum pengguna jasa suatu bank secara langsung mencerminkan keadaan dan reputasi suatu bank. Kinerja setiap

*Teller* harus diawasi secara rutin oleh manajemen, terutama *Head Teller* atau *Cash Officer* yang merupakan atasan langsung agar terhindar dari berbagai masalah dan kesalahan dalam melakukan proses penanganan suatu transaksi. Staf yang dapat diandalkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan serta meminimalisir kesalahan dari layanan yang diberikan mengakibatkan kepuasan nasabah meningkat sehingga dapat menggunakan produk bank secara terus menerus dan dapat memasarkan produk yang dimiliki.

Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan utama bagi nasabah untuk menentukan apakah nasabah merasa puas atau tidak puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh suatu Bank. Peningkatan kualitas pelayanan *Teller* kepada nasabah merupakan hal yang penting dalam usaha meningkatkan tingkat kepuasan para nasabah, hal ini secara langsung maupun tidak langsung dapat mempengaruhi eksistensi Bank itu sendiri. Nasabah pada era digital kini berpikir kritis akibat cepatnya penyebaran info positif maupun negatif terhadap pelayanan suatu Bank tertentu. Tentunya info tersebut akan berdampak besar terhadap para nasabah yang akan menempatkan dananya pada Bank yang memiliki tingkat pelayanan yang lebih baik. Menurut hasil observasi sebanyak kurang lebih 100 penduduk Srikana Surabaya yang menggunakan jasa perbankan, memiliki presentase rata-rata kepuasan sebanyak 60% puas sedangkan 40% tidak puas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan apa yang dibahas oleh penulis pada latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya yaitu apakah pelayanan *teller* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di Srikana Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Menurut rumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk melihat apakah pelayanan *teller* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah di Srikana Surabaya.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan pelayanan lembaga perbankan dalam hal pengaruh pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah yang mampu memberikan penjelasan sebagaimana diinginkan oleh pembaca yang tertarik pada masalah dalam dunia perbankan.

#### 2. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk menerapkan teori yang didapat penulis semasa kuliah, serta merupakan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai tingkat pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah.

### 1.5 Kontribusi Penelitian

Merupakan salah satu sarana koreksi bagi pihak Bank untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah ditinjau dari peranan *teller* sebagai representasi penilaian kinerja Bank secara keseluruhan, sehingga dapat dijadikan sebagai acuan Bank untuk meningkatkan sistem pelayanan yang sudah diterapkan sebelumnya.