

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 dinyatakan bahwa Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank mempunyai fungsi sebagai lembaga intermediasi yaitu memberikan jasa lalu lintas pembayaran, serta sebagai sarana dalam pelaksanaan kebijakan moneter, sehingga bank mempunyai peran yang penting dalam kehidupan perekonomian. Fungsi intermediasi berarti menghubungkan kepentingan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Hal tersebut juga berkaitan dengan pihak bank yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit maupun bentuk lainnya yang senantiasa dituntut untuk dapat mengelola semua kegiatannya secara profesional. Salah satu kegiatan bank yang dituntut tingkat profesionalismenya adalah kegiatan transaksi perbankan.

Kualitas suatu produk atau pelayanan dari suatu perusahaan terletak pada kepuasan pelanggannya. Menurut feigenburm, menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk berkualitas apabila dapat memberikan

kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Selera atau harapan konsumen selalu berubah sehingga kualitas pelayanan juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan dalam ketrampilan tenaga kerja, perubahan proses layanan yang lebih baik serta perubahan lingkungan bank agar dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan juga merupakan fokus utama saat ini pada suatu bank

Oleh karena itu “mendahulukan kepuasan pelanggan” adalah itikad yang mengagumkan, sebaik apa sebuah bank diajak berbisnis biasanya tergantung pada orang-orang yang diperkerjakannya. Pengetahuan dan keahlian karyawan sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya (Denid Walker 2001). Nasabah adalah semua orang yang menuntut bank untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu oleh karena itu akan memberikan pengaruh pada bank, sedangkan untuk kepuasan nasabah dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk dan jasa yang dirasakan nasabah saat ini. Dalam era kompetisi bisnis yang sangat ketat, kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting, nasabah diibaratkan raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada nasabahnya. Usaha untuk memuaskan kebutuhan nasabahnya harus dilakukan secara menguntungkan yaitu

keadaan di kedua belah pihak merasa menang dan tidak ada yang dirugikan. Tuntutan masyarakat atas peningkatan taraf hidup, regulasi dari pemerintah mengenai hak-hak nasabah, juga semakin kompleksnya usaha kegiatan perbankan sertaterjadi ledakan data dan informasi, berimplikasi pada keharusan dalam perbaikan mutu layanan dan perbaikan kinerja pemberi jasa yaitu pegawai bank.

Pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat, pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank, ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan nasabah serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dimana bank memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kualitas pelayan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat pelayanan yang diterimanya dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan meentukan dalam menumbuh kembangkan bank agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Dalam perbankan masalah kualitas layanan menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis ini, bank konvensional khususnya telah menjadi tempat untuk menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat. Mempunyai misi berlandaskan keadilan, kejujuran, kemanfaatan, dan kebersamaan (Andri Soemitra, Kencana 2009) . Hal tersebut terjadi pada bank BRI cabang Sidoarjo khususnya tempat penelitian in, kualitas pelayanan merupakan hal penting yang

perlu diperhatikan terutama dengan posisi sebagai *front liner* adalah sumber daya manusia yang dimiliki bank sebagai ujung tombak perusahaan dan sangat berperan dalam melayani nasabahnya seperti *teller*, *customer service* dan *security*. Bank sebagai salah satu lembaga terpercaya masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabahnya. Pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan keuasan nasabah yang tinggi pula. Oleh karena itu, program penyempurnaan pelayanan pada umumnya akan meningkatkan profitabilitas, perbaikan pelayanan, merupakan komitmen total dari petugas bank, karyawan harus bekerja selalu *team work* untuk memuaskan pelanggannya

Bank BRI cabang pahlawan Sidoarjo merupakan salah satu bank yang secara berkala melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan *frontliner* dengan tujuan agar dapat meningkatkan berbagai kualitas layanan, terutama pada layanan *teller*, *customer service* dan *security* sehingga mampu untuk bersaing secara sehat dengan bank lainnya guna memperoleh laba. Bank BRI merupakan salah satu perusahaan jasa yang mengedepankan pelayanan kepada nasabah dalam setiap operasionalnya, seorang petugas *frontliner* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah, agar *frontliner* dapat memberikan pelayanan yang prima, maka ia harus mengenal karakteristik nasabahnya dengan baik. Nasabah bermacam-macam tipe seperti ada yang penyabar, pendiam dan hati-hati, masing-masing ini diharuskan didekati dengan metode yang berbeda.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan oleh bank BRI cabang pahlawan Sidoarjo ini bersifat inovatif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Namun masih

muncul pertanyaan apakah hal tersebut telah benar-benar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah bank BRI. Bank BRI perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan sudah benar-benar sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sebagai bukti perhatian bank BRI terhadap kepuasan nasabahnya. Apabila harapan nasabah lebih besar dari pelayanan frontliner yang diterima, maka nasabah tidak puas, sebaliknya apabila harapan nasabah sama atau lebih kecil dari pelayanan *frontliner* yang diterima, maka nasabah akan merasa puas.

Berpijak pada pola fikir diatas, maka tertarik untuk menuangkan sebuah makalah yang terdapat pada latar belakang masalah diatas, yang selanjutnya ini akan membahas tentang hubungan pelayanan bank rakyat indonesia dengan kepuasan para nasabahnya, dengan judul penelitian “ *upaya frontliner untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah bank BRI cabang pembantu pahlawan Sidoarjo*”

1.2 Penjelasan Judul

Upaya

Upaya artinya ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar)

(Ref: kamus besar Bahasa Indonesia)

Frontliner

Frontliner adalah posisi yang mencakup untuk menjadi teller, customer service maupun satpam yang umumnya orang inilah yang berinteraksi langsung dengan nasabah. (Ref: Gudangloker 2014)

Pelayanan

Pelayanan menurut Kotler (2003), adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana syarat untuk menjadi *frontliner*?
- b. Bagaimana tugas dan tanggung jawab *frontliner*?
- c. Bagaimana peranan *frontliner* untuk meningkatkan pelayanan?
- d. Bagaimana hambatan yang terjadi pada *frontliner*?
- e. Bagaimana pemecahan masalah untuk menyelesaikan hambatan *frontliner*?

1.4. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan, Maka tujuan dari makalah ini adalah :

- a. Untuk mengetahui syarat untuk menjadi *frontliner*
- b. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *frontline*
- c. Untuk mengetahui peranan *frontliner* untuk meningkatkan pelayanan
- d. Untuk mengetahui hambatan yang terjadi pada *frontliner*
- e. Untuk mengetahui pemecahan masalah untuk menyelesaikan hambatan *frontliner*

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan yaitu:

1. Akademis

a. Bagi penulis

Dapat menambah wawasan, sekaligus mampu menerapkan ilmu yang diperoleh selama dibangku kuliah. Sehingga dapat memahami serta mengerti secara langsung tentang pelayanan frontliner yang baik di Bank BRI Cabang Pembantu Pahlawan Sidoarjo.

b. Pihak lain

Dapat memberikan manfaat tambahan yang berupa informasi dan referensi, khususnya bagi mahasiswa D3 Manajemen Keuangan dan Perbankan STIE Perbanas Surabaya.

2. Praktis (Perusahaan)

Sebagai bahan informasi, masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk memperbaiki pelayanan yang di terapkan oleh frontliner di Bank BRI Cabang Pembantu Pahlawan Sidoarjo.

1.6. Metode Penelitian

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah Dokumentasi :

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen, buku-buku, catatan-catatan, dan laporan yang berkaitan dengan pelayanan frontliner.

2. Wawancara

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab/wawancara dengan responden. Adapun wawancara yang dilakukan oleh Peneliti dengan menggunakan daftar pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan frontliner. Dan apabila dalam pertanyaan yang diajukan ada hal yang kurang dimengerti oleh Peneliti, maka Peneliti akan meminta penjelasan.

3. Metode Analisis Data

Berdasarkan observasi, dokumentasi dan wawancara yang dilakukan mengenai pelayanan *Frontliner* di Bank BRI. Dengan demikian, diperoleh data yang akan digunakan untuk menganalisis yaitu dengan cara membandingkan atau mengevaluasi antara pelayanan *Frontliner* di Bank BRI Cabang Pembantu Pahlawan Sidoarjo. dengan teori. Berdasarkan hasil analisis masalah tersebut dapat diketahui penyebab dari masalah yang ada, sehingga dapat dilakukan perbaikan