

B A B I

P E N D A H U L U A N

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen, kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya.

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah. Kualitas jasa lebih sukar untuk dievaluasi dibandingkan dengan kualitas barang, kualitas jasa tidak diciptakan melalui proses produksi dalam pabrik untuk kemudian diserahkan kepada konsumen sebagai kualitas barang. Sebagian besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi sebagai besar kualitas jasa diberikan selama penyerahan jasa terjadi dalam proses interaksi diantara konsumen dan terdapat kontak personal dengan penyelenggara jasa tersebut.

Untuk menciptakan *good performance*, bank tidak dapat memberi fungsinya dari pelayanan nasabah. Pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut. Banyak riset yang menunjukkan bahwa presentase jumlah nasabah yang memutuskan untuk tetap memakai jasa bank tertentu karena pelayanan yang mereka terima dirasakan ada kepuasan atau baik. Kualitas dari suatu pelayanan memang merupakan kewajiban bagi perbankan.

Pelayanan merupakan kunci sukses dari semua perbankan. Oleh karena itu pelayanan harus menjadi faktor perhatian manajemen perbankan dalam menjalankan suatu usaha.

Tjiptono (1991 : 61) menyimpulkan bahwa citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang/persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap keunggulan suatu jasa layanan. Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan.

PT. Bank Rakyat Indonesia yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan sebagai salah satu industri jasa yang menyediakan pelayanan perbankan hingga tidak terlepas dari aspek-aspek pelayanan yang menuntut kualitas pelayanan dari semua pihak menyelenggarakan jasa perbankan (pihak manajemen, staf, dan karyawan).

Dalam Menghadapi persaingan bisnis jasa perbankan, PT. Bank Rakyat Indonesia Telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya, adanya keluhan dari nasabah yang harusnya bisa membuat pihak bank lebih meningkatkan kinerjanya. Peningkatan kualitas pelayanan juga dilakukan melalui peningkatan sumber daya manusia yang

langsung berhubungan dengan nasabah. Peningkatan kualitas sumber daya manusia tersebut dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan pada semua karyawan, khususnya pada petugas frontliner yang merupakan ujung tombak PT. Bank Rakyat Indonesia di garda depan langsung berhubungan dengan nasabah. Dalam hal ini yang termasuk petugas frontliner yakni petugas pengamanan bank (*security*), *teller*, dan *customer service*.

Kualitas pelayanan *frontliner* merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo. Segala upaya dilakukan untuk dapat memaksimalkan kualitas pelayanan frontliner tersebut, diantaranya yaitu dengan ditetapkannya Standar Kualitas Pelayanan Frontliner sejak tahun 2008. Namun meskipun dengan adanya penetapan kualitas pelayanan frontliner ini ternyata masih banyak juga ditemukannya keluhan-keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank khususnya petugas frontliner, para nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo banyak menyampaikan keluhan mereka via sms dengan nomor 14017 yang khusus disediakan oleh pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo.

Dari hasil wawancara penelitian, dari salah seorang petugas bank dan beberapa nasabah bank rakyat Indonesia menyatakan bahwa sampai dengan saat ini masih cukup banyak keluhan nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas frontliner, baik yang ada di cabang maupun yang ada di unit-unit, salah satu bentuk keluhan nasabah yaitu berupa pelayanan nasabah yang kurang handal pada saat terjadi kesalahan system transaksi. PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo merupakan salah satu perusahaan BUMN yang telah menggunakan

system online yang kurang lebih lima tahun lamanya sampai saat ini, dengan digunakannya system online ini akan sangat membantu kelancaran dan kenyamanan proses transaksi, namun adapun hal yang tak diinginkan sering terjadi karena system online yang bermasalah, misalnya system online yang tidak *connect* dengan system yang ada dipusat hal ini merupakan salah satu kejadian yang tak terduga oleh pihak bank sehingga pada saat terjadi tak ada antisipasi langsung dari pihak bank dan akibatnya berpengaruh terhadap pelayanan nasabah, karena system yang sangat bermasalah pelayanan menjadi semakin lambat, bahkan petugas terlihat tidak memberikan pelayanan dan membiarkan nasabah menunggu hingga jaringan kembali stabil. Dan tanpa mereka sadari nasabah menjadi bosan menunggu bahkan kecewa dengan pelayanan tersebut, selain permasalahan di atas antara lainnya juga masih di temukannya pelayanan yang tidak adil antara nasabah yang satu dengan lainnya. Biasanya petugas frontliner lebih melayani kerabat atau keluarga dekat mereka tanpa mendahulukan nasabah yang sudah lama mengikuti antrian sesuai dengan prosedur.

Dengan melihat fenomena yang terjadi oleh karena itu kualitas pelayanan frontliner merupakan masalah penting yang dihadapi oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo saat ini . Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka permasalahan penelitian yang dapat diidentifikasi adalah :

1. Pelayanan kepada nasabah yang kurang handal pada saat terjadi kesalahan system transaksi.
2. Masih sering terjadi system online yang tidak *connect* dengan system yang ada dipusat pelayanan sehingga menjadi semakin lambat, bahkan petugas terlihat tidak memberikan pelayanan dan membiarkan nasabah menunggu hingga jaringan kembali stabil.
3. Masih ditemukannya pelayanan yang tidak adil antara nasabah yang satu dengan lainnya.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka dirumuskan permasalahan penelitian yaitu apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo.

1.5 M anfaat Peneltian

M anfaat yang diharapkan dari pelaksanaan dan hasil penelitian ini adalah :

1.5.1 M anfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berkontribusi positif terhadap pengembangan konsep dan teori tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan/nasabah.

1.5.2 M anfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan masukan dan pertimbangan bagi peningkatan pelayanan frontliner khususnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo yang sesuai dengan keinginan pelanggan.