

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki izin untuk menghimpun dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk simpanan, yaitu berupa giro, tabungan, dan deposito. Dana yang diperoleh kemudian dapat dialokasikan kedalam aktiva dalam bentuk pemberian pinjaman dan investasi. Kekhususan kegiatan yang dilakukan oleh bank inilah yang membedakan bank dengan lembaga keuangan lain.

Kegiatan perbankan berkaitan dengan jasa dimana eksistensi bank sebagai lembaga keuangan yang terpercaya. Pada dasarnya kegiatan ini lebih menekankan pada kredibilitas bank agar transaksi berjalan lancar. Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung. Era persaingan bisnis yang begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi sekarang ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaannya sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing. Organisasi dituntut untuk selalu melayani dengan cepat dan tanggap dalam merespon keinginan masyarakat. Karena apabila tidak memperhatikan hal tersebut maka publik yang menerima pelayanan akan tidak betah dan bahkan tidak akan ingin kembali untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga atau organisasi tersebut.

Kualitas merupakan tolak ukur terhadap bagaimana mutu dan tingkat baik buruknya sesuatu yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan

yang memenuhi atau melebihi harapan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil yang didapat dalam menerima pelayanan di suatu lembaga organisasi akan mendapatkan efek ketertarikan masyarakat tersebut.

Menurut Barata (dalam Abdussamad 2011:39) konsep pelayanan dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan atau *service provider* adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*). Penerima layanan atau *services receiver* adalah pelanggan (*customer*) atau konsumen (*consumers*) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

Kepuasan Nasabah akan terwujud karena kualitas pelayanan yang baik. Menurut Brown Et Al (1991), Kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah suatu konsep yang terintegrasi di antara semua aktivitas dan proses yang menggantikan pekerjaan rutin. Pekerjaan rutin yang dimaksud bersifat administrasi yang sering kali kaku dan kurang dinamis. Harus diakui proses pemahaman budaya pelayanan di lingkungan internal bank merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan kegiatan pemasaran (*Internal Marketing*). Untuk mendapatkan nasabah yang setia, sudah saatnya jika bank-bank membenahi loyalitas karyawannya terlebih dahulu. Apa pun bentuknya. Mungkin, bank nantinya tidak hanya menekankan pada pelayanan prima (*Service Excellence*), Tetapi juga yang dapat memberikan pengalaman tersendiri di mata para nasabah.

Untuk wilayah Provinsi Gorontalo terdapat kantor cabang BRI yang merupakan anak induk dari kantor BRI Wilayah Sulawesi Utara (KANWIL). PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Cabang Gorontalo didirikan tanggal 14 juni 1954 yang terletak di Jl. Ahmad Yani No.22 Kota Gorontalo dengan personil yang tak terhingga salah satunya terdiri dari : Pinca, Ambm, Amo (*Asisten Manajer Operasional*), Supervisor Adk (*Administrasi Kredit*), Supervisor Kas, Supervisor Dana Jasa, AO (*Account Office*), FO (*Funding Office*).

Pada awalnya tujuan dan maksud didirikannya BRI Cabang Gorontalo adalah untuk melayani masyarakat khususnya petani. BRI Cabang Gorontalo dibentuk berdasarkan luas areal persawahan dan dulunya BRI Cabang Gorontalo hanya mendapatkan dana bantuan atau subsidi dari pemerintah yang digunakan untuk keperluan masyarakat petani, Namun melihat apresiasi yang begitu antusias terhadap jasa perbankan maka BRI Cabang Gorontalo mendirikan BRI Unit dan Kantor Cabang pembantu untuk membantu masyarakat dalam Pelayanan Simpanan maupun Pinjaman. Khusus Untuk Bri Unit Suwawa yang merupakan kantor cabang pembantu BRI Gorontalo, dasar pelaksanaan kegiatan pelayanannya hampir sama dengan kegiatan yang ada pada kantor induknya (Cabang) dimana terdapat pelayanan jasa berupa :

- Jasa Simpanan/ Tabungan dan penarikan tunai : Tabungan Simpedes, Tabungan Britama, Tabunganku, Tabungan Haji, Giro, Deposito.
- Jasa Kredit yang diberikan : Kredit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Umum Pedesaan (KUPEDES), Kredit Golongan Berpenghasilan Tetap (GOLBERTAP).

- Jasa lainnya : Transfer antar Bank, Pembayaran Pajak, Telepon, SPP Universitas.

Berdasarkan Kisi-Kisi dari kantor pusat BRI dimana Pelaksanaan Kualitas Layanan Unit Kerja Oleh Pihak Bank. Adapun skenario yang harus dipersiapkan Customer Service, Teller, Satpam.

Agar Bank komersial bisa meraih sukses, Budaya pelayanan yang berkualitas harus dibangun dan ditingkatkan di semua level serta dijadikan citra dan reputasi bank yang bersangkutan. Pegawai harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Di ikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu Juga pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Semua pegawai harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan.

Menurut riset MRI (*Marketing Research Indonesia*) bahwa dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan aspek utama yang harus diperhatikan adalah Sumber Daya Manusia (pegawai), proses produk dan aspek fisik yang menunjang pelaksanaan pelayanan. Aspek tersebut sangat mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah dan bahkan tidak mungkin loyalitas pelanggan akan membuat perusahaan akan memiliki sumber pendapatan yang pasti sehingga perusahaan tersebut akan mampu bersaing dalam waktu yang panjang. Berdasarkan surat edaran dari kantor Pusat Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk. Terhadap persiapan survey kualitas layanan unit kerja non sensitive oleh pihak ke III (MRI) dalam pelaksanaan survei terhadap 586 unit kerja diseluruh indonesia selama periode Januari-Maret 2012. Dimana dalam surat tersebut memohonkan agar kanwil untuk dapat mengintruksikan kepada unit kerja dimaksud demi menjaga kualitas layanannya dengan melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Aspek people

- Unit kerja agar memastikan bahwa setiap Cs, Teller dan satpam telah melayani nasabah sesuai standar layanan yang berlaku dengan berpedoman pada buku pedoman standar CS, Teller dan satpam.
- Untuk meningkatkan efektifitas penggunaan brosur E-Banking dan *Crosselling*, agar CS dapat melampirkan brosur E-Banking (ATM, SMS banking, internet banking dan Phone Banking) serta brosur produk pada formulir AR 01 yang diserahkan kepada nasabah saat akan melakukan pembukaan rekening.
- Pada saat jam layanan operasional. UKO wajib menugaskan satpam terbaik, satpam yang dinilai kurang perform dalam sikap layanan wajib dilakukan pembinaan dan harus ditempatkan untuk jaga malam.

2. Aspek *Premises*

- UKO agar dapat melengkapi aspek peralatan banking hall, menjaga kenyamanan ruangan dan kebersihan toilet.
- Bagi UKO yang didalam ruang ATM disediakan *take one box brosur* sebagai bahan informasi penggunaan ATM.

Berdasarkan pula surat edaran dari KANTOR PUSAT PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK mengenai standar waktu dan flow pembukaan

rekening di unit kerja dan khususnya bagi uker sensitive MRI. Dimana dengan tujuan memberikan layanan yang cepat sesuai kebutuhan nasabah namun tetap menginformasikan hal-hal yang wajib diketahui nasabah. Adapun SLA (*Service Level Agreement*) pembuatan rekening adalah dengan rincian sebagai berikut :

Tabel. 1
Standar Operasional Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia

PROSES	STANDAR WAKTU (ESTIMASI)
<ul style="list-style-type: none"> - Menyambut Nasabah - Menggali Kebutuhan Nasabah - Menjelaskan Fitur Produk - Menjelaskan ATM Dan E -Banking 	± 5 Menit
<ul style="list-style-type: none"> - Nasabah mengisi form pembukaan rekening - Pada waktu bersamaan - CS mengimput data nasabah (data KTP) 	± 3 Menit
<ul style="list-style-type: none"> - Mengimput data isian AR-01 	± 9 Menit
<ul style="list-style-type: none"> - meminta approve ke backoffice 	± 1 Menit
<ul style="list-style-type: none"> - nasabah melakukan setoran ke Teller 	± 2 Menit
<ul style="list-style-type: none"> - CS Request Kartu AMO/MO/Pincapem Approve Request Kartu - CS mengaktifkan kartu AMO/MO/Pincapem approve pengaktifan kartu 	± 3 Menit
<ul style="list-style-type: none"> - Menjelaskan kerahasiaan PIN ATM dan registrasi E-Banking 	± 3 Menit

- Total waktu yang dibutuhkan	Maksimal \pm 30 Menit
-------------------------------	-------------------------

Sumber: standar waktu dan flow pembukaan rekening PT BRI, 2012

Dari hasil pengamatan yang dilaksanakan di PT. Pegawai yang ada pada kantor tersebut masih kurang. Berdasarkan hasil pengamatan bahwa dalam kantor tersebut tidak ada pegawai pada bagian arsip. karena dalam pelaksanaan kegiatan sehari-harinya pelayanan yang ada pada kantor berkaitan langsung dengan berkas nasabah sedangkan berkas nasabah sangat banyak sehingga untuk pengurusan berkas harus ada pegawai yang mengurusnya agar supaya waktu pelaksanaan dapat berjalan sesuai keinginan nasabah. Fenomena yang terjadi dilapangan pegawai *Customer Service* yang seharusnya siap siaga dan selalu berada di tempat untuk melayani nasabah, terpaksa harus mengambil waktu untuk mencari berkas nasabah hal tersebut dapat memperlambat pelaksanaan pelayanan dan menggunakan waktu lagi, yang seharusnya harus sesuai dengan standar waktu pelaksanaan yang ditentukan agar supaya menjaga nasabah tidak merasa jenuh dalam menunggu giliran.

Fasilitas pendukung pelayanan dalam kantor masih sangat kurang dan ruang kerja sangat sempit yang dapat mengganggu aktifitas bekerja pegawai. Hanya terdapat satu alat Printer On-line yang digunakan. Sedangkan untuk pelaksanaan pelayanan sangat berkaitan erat dengan alat tersebut baik untuk pembuatan rekening, SPH (surat penagihan hutang), cetak rekening Koran, neraca dan lain-lain. Hal tersebut dapat mengganggu kenyamanan nasabah karena waktu nasabah dikuras untuk menunggu pelayanan yang seharusnya cepat, tanggap dan berkualitas.

Realita diatas merupakan faktor yang seharusnya diperhatikan dan diawasi oleh pihak bank guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Apabila pihak Bank tidak memperhatikan dan memperbaikinya maka tingkat ketertarikan nasabah untuk mendapatkan pelayanan baik produk dan jasa akan berkurang. Maka dari itu Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang diformulasikan dengan judul *“Kualitas Pelayanan Customer di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Suwawa”*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Minimnya Karyawan pada bagian Customer Service dan arsiparis menghambat waktu pelaksanaan pelayanan.
2. Fasilitas penunjang gedung yang sempit dan alat kantor masih kurang seperti Printer On-Line yang ada, hanya berjumlah 1 buah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan Identifikasi masalah, maka permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan Customer pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Suwawa ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Customer di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Suwawa.

1.5 Manfaat Penelitian

a) Manfaat praktis

Sebagai bahan untuk meningkatkan pemahaman terhadap para pemberi pelayanan tentang pentingnya memperhatikan tingkat kualitas pelayanan customer kepada masyarakat.

Sebagai kontribusi pemikiran tentang mekanisme dan prosedur yang dapat ditempuh dalam meningkatkan pelayanan yang berkualitas.

b) manfaat akademis

Bagi penulis, Untuk meningkatkan wawasan peneliti tentang objek yang akan dibahas sebagai bahan referensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian selanjutnya tentang masalah yang sama untuk lebih dikembangkan.

1.6 Waktu Dan Lokasi Penelitian

Adapun dalam penelitian ini, Penulis memanfaatkan waktu selama 3 bulan. dan lokasi penelitian pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Suwawa.

1.7 Sumber Data

a.) Data Primer

Dalam melaksanakan penelitian, peneliti mengamati dan mewawancarai karyawan yang berada dalam kantor.

b.) Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari Arsip sumber yang relevan yaitu beberapa temuan seperti buku dan literatur lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti tentang kualitas pelayanan.

1.8 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data sebagai bahan penelitian, digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Teknik ini dilakukan untuk mengadakan pengamatan secara langsung terhadap masalah yang diteliti.

2. Teknik Wawancara

Merupakan alat utama dalam teknik pengumpulan data dan juga informasi bagi objek yang diteliti. Teknik ini digunakan untuk wawancara langsung dengan tenaga medisnya atau yang dianggap penting dan mampu menjadikan informasi dalam penelitian ini.

3. Dokumentasi.

Pengumpulan informasi dan pengetahuan berdasarkan bukti dan keterangan (seperti gambar, kutipan, guntingan koran, dan bahan referensi lain).

1.9 Tehnik Analisis Data

Tehnik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis Deskriptif, yaitu mendkripsikan hasil Observasi dan Wawancara yang diperoleh, kemudian dikomparasikan dengan teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti, sehingga dapat menggambarkan bentuk kualitas pelayanan Customer pada PT Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Suwawa.