

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perbankan adalah sebuah bisnis jasa yang memberikan tingkat kepercayaan kepada pelanggannya, yaitu nasabah bank. Dengan bertambah pesatnya bisnis perbankan membuat semakin ketat pula persaingan antar bank dalam memperebutkan nasabah serta mempertahankan pangsa pasar yang ada. Bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabahnya selain menawarkan jenis-jenis produk dan jasa layanannya.

Kualitas pelayanan pada sebuah bank menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan usahanya. Selain itu kualitas pelayanan pada sebuah bank juga menjadi salah satu faktor bagi para nasabah bank untuk memilih bank. Pelayanan yang tidak memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah bank, akan sangat mudah ditinggalkan oleh nasabah bank dan akhirnya nasabah akan beralih ke bank lain.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam perbankan akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. setelah nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila nasabah merasa benar-benar puas, mereka akan menjalin kembali hubungan serta memberi rekomendasi kepada orang lain.

Akibat dari persaingan yang semakin ketat, bank dituntut untuk bekerja lebih efektif dan efisien agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Kebanyakan bank di Indonesia terlalu berambisi dalam mengejar pertumbuhan yang tinggi ketimbang memperhatikan mutu pelayanan mereka. Padahal jika dilihat dalam jangka panjang, mutu pelayanan yang baik sangat diperlukan oleh industri perbankan. Terutama dalam menghadapi persaingan yang kian ketat. Pelayanan merupakan salah satu hal penting yang dijadikan strategi dalam memenangkan persaingan, terutama dalam kompetisi disektor retail banking.

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional memiliki aktivitas pelayanan operasional kepada Nasabah, baik simpanan maupun pinjaman. Namun aktivitas utamanya adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target marketnya adalah para pensiunan.

Adapun untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanannya PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional bertujuan untuk mempermudah pelayanan, moto layanan 5 T (Tepat Orang, Tepat waktu, Tepat Jumlah, Tepat Tempat dan Tepat Administrasi), agar dibantu, jangan sampai terjadi keterlambatan bayar. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, bank membutuhkan karyawan yang berkualitas yang harus ada dalam semua tingkat manajemen baik yang berhubungan langsung dengan nasabah maupun yang tidak.

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Gorontalo, menerapkan semua usaha pelayanan dengan semaksimal mungkin dengan

mengacu pada visi dan misinya secara umum. Tetapi pada kenyataan yang ada di lapangan, masih ada keluhan-keluhan yang diterima dari nasabah. Dipihak lain mungkin saja kualitas pelayanan yang diberikan sudah dirasakan baik oleh bank, tetapi karena tingkat ekspektasi nasabah semakin tinggi, sehingga nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang. Hal seperti ini dapat menimbulkan kekecewaan nasabah.

Dalam pengamatan yang sudah dilakukan selama 2 bulan, masih ada karyawan yang kurang mampu dalam melayani, memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang sudah membaik. Hal ini dikarenakan karyawan tidak menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana mestinya. Adanya karyawan yang duduk berpangku tangan dan tidak serius dalam menjalankan tugasnya, membuat proses dalam peminjaman agak terhambat.

Keluhan-keluhan yang diterima oleh nasabah terjadi karena dalam aktivitas bank masih kurangnya karyawan dibagian teller. Hal ini membuat antrian nasabah panjang dan agak lama, sehingga nasabah merasa tidak nyaman dan dirugikan.

Menyadari betapa pentingnya kualitas pelayanan ini berkaitan dengan citra bank yang terbentuk dalam masyarakat, PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Gorontalo diharapkan lebih dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang prima, sehingga nasabah dapat merasa nyaman dan lebih dihargai.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang penulis tuangkan dalam judul “Pelayanan Prima Pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Gorontalo”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas dan untuk mempermudah dalam pemahaman isi laporan ini, penulis membatasi diri untuk tidak menghubungkan pernyataan sebab-akibat, serta untuk mencegah meluasnya masalah maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Adanya keluhan-keluhan nasabah dalam pelayanan.
2. Karyawan yang tidak menjalankan fungsi (tugas dan wewenang) dengan baik.

1.3. Rumusan Masalah

Adapun masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Gorontalo?

1.4. Tujuan Penulisan

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Pembantu Gorontalo.

1.5. Manfaat Penulisan

Manfaat yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu

- Bagi Mahasiswa, menerapkan kualitas layanan saat terjun ke dunia usaha.

- Bagi BTPN, mendapat informasi yang berguna untuk peningkatan kualitas layanan.
- Bagi Perguruan Tinggi, dijadikan bahan acuan untuk penelitian lebih lanjut.

1.6. Metode Penelitian

1.6.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Kantor Cabang Pembantu Gorontalo yang beralamat di Jl. HB Yassin No. 252, Kelurahan Libuo, Kecamatan dungingi, Kota Gorontalo, Gorontalo.

1.6.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk membedah suatu fenomena di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode yang menggambarkan dan menjabarkan temuan di lapangan.

1.6.3. Sumber data

Adapun sumber data yang dipakai dalam penelitian ini yaitu:

a. Data Primer

Data yang di peroleh dengan carawawancara langsung ke pihak PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional.

b. Data Sekunder

Data yang di peroleh dari pihak lain seperti artikel, literature, buku, karya tulis lainnya dan termasuk data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan serta data-data dari perusahaan terkait.

1.6.4. Teknik pengumpulan data

1.6.4.1. Observasi

Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu, melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

Bungin mengemukakan beberapa bentuk observasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu observasi partisipasi, observasi tidak terstruktur, dan observasi kelompok tidak terstruktur.

1.6.4.2. Studi Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cenderamata, laporan, artefak, foto, dan sebagainya. Sifat utama data ini tak terbatas pada

ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Secara detail bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, data tersimpan di website, dan lain-lain.

1.6.5. Analisis data

Agar data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat, maka data harus diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan, dan sebagai bahan dasar dalam pengambilan keputusan.

1.6.6. Jadwal penelitian

Penelitian dilakukan selama 2 bulan di Kantor Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Gorontalo. Terhitung sejak tanggal 27 Februari sampai dengan 27 April 2013.