

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas layanan merupakan bagian yang sangat penting bagi suatu perusahaan bisnis perbankan yang merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan perbankan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan layanan tingkat layanan yang diinginkan. Pada pertumbuhan kemajuan ekonomi masyarakat peningkatan status sosial dan ekonomi masyarakat dengan perubahan gaya hidup dan perilaku. Sehingga perubahan tersebut mempengaruhi selera kepuasan terhadap suatu produk. Oleh karena itu masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Agar dapat bersaing, memiliki perusahaan yang bertahan, serta mampu berkembang perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yang mampu memberikan layanan yang melebihi harapan serta mampu meningkatkan daya saing kualitas perusahaannya. Produk dan jasa yang tidak memenuhi kualitas pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan akhirnya pelanggan beralih ke perusahaan bank lain. Dalam mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan produk dan pelayanan yang mengacu pada jasa yang diberikan dalam hal mengutamakan pelayanan diterima oleh pelanggan mampu memberikan layanan yang diharapkan dan kualitas jasa yang diberikan, sehingga produk mampu memenuhi harapan pelanggan.

Dalam melihat nilai kepuasan pelanggan, dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan, antara lain:

- a. Keandalan (*reliability*), sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.

- c. Jaminan (*assurance*), menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan image atau persepsi yang baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada konsumen terhadap perusahaan.
- d. Empati (*empathy*), sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan, dan
- e. Bukti langsung (*tangibles*), kelengkapan formulir, aplikasi dan alat tulis untuk pelanggan.

Dimensi-dimensi inilah yang harus di perhatikan oleh para karyawan perusahaan perbankan sehingga karyawan mampu memberikan kinerja produk dan jasa sesuai dengan harapan yang akan membuat pelanggan merasa puas dan berkelanjutan.

Menurut oleh Yamit (2002) basil (*outcome*) kepuasan pelanggan yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedangkan menurut Kotler (2008) kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat yang diterima dengan tingkat yang di Harapan. Bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan pelanggan, maka pelanggan tidak puas, bila kinerja sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa puas. Menurut Kotler dan Keller kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Sedangkan menurut Wexley dan Yuki kepuasan hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan). Yang artinya, jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas.

Pengertian kepuasan dibentuk dari sebuah referensi perbandingan antara hasil yang diterima dengan suatu standar tertentu. 3 hal kemungkinan yang membentuk pola kepuasan dari sebuah referensi dari hasil yang diterima pelanggan oleh karena kualitas pelayanan karyawan sebagai berikut:

- a. Jasa yang dirasakan melebihi harapan (pelayanan yang diterima melebihi Pelayanan yang diharapkan)

- b. Kualitas pelayanan melebihi harapan
- c. Jasa yang diterima tidak sesuai harapan (pelayanan lebih buruk dari yang diharapkan).

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Layanan Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara.”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas yang menjadi rumusan masalah peneliti bertujuan untuk mengetahui tentang Analisis Kualitas Layanan Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara. Dalam hal ini karyawan mampu memberikan pelayananan sebaik mungkin kepada para nasabah sehingga pelanggan atau nasabah dapat merasa puas atas harapan nasabah terhadap perusahaan bank demikian. bila kualitas layanan karyawan diterapkan dengan harapan yang terbaik maka akan menjadi tolak ukur kesuksesan dalam menciptakan loyalitas kepuasan nasabah.

1. Bagaimana Analisis Kualitas Layanan Karyawan pada Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara.
2. Peningkatan kualitas kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis membatasi berdasar pada judul **“Analisis Kualitas Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli (Persero), Tbk Kota GUnungsitoli Nias Sumatera Utara.”** Penerapan kualitas layanan perbankan yang berkinerja sinergis dalam menjaga peningkatan fundamental perusahaan yang prima, sehat, dan, berkelanjutan dalam hal menciptakan pelayanan yang berbeda dan mampu melebihi harapan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk pengetahuan tentang kualitas layanan karyawan.
2. Untuk mampu menerapkan pelayanan yang optimal dan mampu memberikan layanan yang melebihi harapan para pelanggan nasabah.

1.5 Manfaat penelitian

1. Merupakan target untuk menyelesaikan syarat untuk dapat lulus dalam program Diploma III (tiga) pada Prodi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
2. Menerapkan teori-teori yang telah penulis dapatkan selama mengikuti perkuliahan selama ini dan yang berhubungan dengan materi penulisan makalah.
3. Sebagai sumbangan pemikiran terutama bagi mereka yang telah membaca karya tulis ilmiah ini sehingga dapat menambah pengetahuan dan pengetahuan tentang perkembangan produk-produk dalam perbankan.
4. Bagi Perusahaan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana sumbangan dan masukan pendapat dalam menjalankan peningkatan pengelolaan Strategi Pelayanan Prima pada produk Bank Rakyat Indonesia yang terletak di Perusahaan Bank Rakyat Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli Nias.

1.6 Metode Penelitian

Untuk dapat memperoleh informasi dan data dalam menganalisa pengelolaan kualitas layanan perbankan, maka dibutuhkan informasi dan data yang akurat dan relevan. Maka penulis menggunakan metode- metode sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer Sumber data yang didapat penulis yaitu sumber data primer karena data dan informasi yang diperoleh oleh penulis langsung dari sumber data dari pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor

Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara saat melakukan penelitian selama 3 bulan (April 2021 - September 2021).

2. Studi lapangan penelitian yang dilakukan dengan mengamati langsung objek dan melaksanakan penelitian yang akan diteliti atau survey langsung pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara hal ini dilakukan dengan maksud untuk memperoleh data-data secara akurat dan relevan.

Cara pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Wawancara Tidak Terstruktur

Peneliti melakukan wawancara langsung dengan karyawan pegawai bank, dan pegawai operasional bank untuk mendapatkan informasi secara konkret. Peneliti tidak memakai pedoman wawancara yang sudah tersusun secara sistematis, lengkap serta persiapan yang matang untuk pengumpulan informasinya. Dalam wawancara, yang digunakan hanya poin - poin besar dari kasus yang hendak ditanyakan. Dalam wawancara tidak terstruktur, pengamat lebih banyak mencermati apa yang dikisahkan/ diuraikan oleh responden, bersumber pada analisis terhadap tiap jawaban dari responden tersebut, hingga peneliti bisa mengajukan bermacam persoalan berikutnya yang lebih terencana pada suatu tujuan.

- b. Observasi

Observasi telah direncanakan secara sistematis dimana peneliti terjun langsung pada objek peneliti yaitu pada Bank BRI. Peneliti melakukan pelatihan kerja lapangan di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara yang dimana peneliti ditempatkan di bagian *Front Liner* yang bekerja untuk melakukan Pelayanan bagian depan. Sebelum melakukan observasi, peneliti sudah menentukan apa yang hendak diamati, kapan serta dimana tempatnya yang hendak diamati. Jadi observasi terstruktur dicoba apabila peneliti sudah ketahui dengan tentu variabel apa yang hendak diamati. Dalam

melaksanakan pengamatan, peneliti memakai instrumen studi yang sudah terbukti validitas serta reliabilitasnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar dalam penulisan ini tidak menyimpang dengan arah pembahasan yang telah ditetapkan, maka diklafikasikan secara sistematis pembahasan-pembahasan yang terdiri:

BAB : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai apa yang menjadi inti permasalahan secara umum yang termasuk penjelasan singkat mengenai kualitas layanan, produk, latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini Penulis akan menguraikan tentang pengertian Bank dan uraian menurut para ahli tentang pengertian pelayanan perbankan.

BAB II : GAMBARAN UMUM MENGENAI PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara.

Bab ini akan menguraikan tentang gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Gunungsitoli antara lain, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi dan kegiatan dan produk apa yang dihasilkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Sumatera Utara”

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas tentang Analisis Kualitas Layanan Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero Tbk. Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara. Dalam hal membuktikan pemberian pelayanan prima terhadap pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang *excellent* terhadap pelanggan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan mengambil kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan dan mencoba memberi saran-saran yang dapat bermanfaat dan membangun bagi pembaca.

