

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap organisasi selalu berusaha untuk mencapai tujuannya, sehingga mereka harus berkonsentrasi pada beberapa aspek. Salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM) yang dipandang sebagai sumber penting. Perkembangan yang dialami oleh suatu perusahaan harus beriringan dengan adanya sumber daya manusia yang berkompeten dan memiliki motivasi sehingga mampu menyesuaikan dengan perubahan dinamis yang terjadi saat ini ataupun pada masa dikemudian hari. Peran manajemen sumber daya manusia dinilai sangatlah krusial dalam memberikan suatu penyelesaian atas pengelolaan sumber daya manusia pada umumnya (Kinanti, 2022).

Apalagi organisasi yang bergerak di bidang jasa, menjaga kinerja karyawan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Salah satu bidang jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah di bidang industri perbankan. Pelaku industri perbankan berlomba dalam meningkatkan pelayanannya secara optimal dan maksimal. Semua berupaya untuk mampu memberikan kepuasan kepada para nasabahnya dengan tujuan dapat memenangkan persaingan antar pelaku industri (Ismawanto et al., 2020).

Kepuasan konsumen atau disebut juga dengan consumer satisfaction merupakan suatu titik yang mempertemukan kesesuaian antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kinerja seseorang atau perceived performance (Machfoedz, 20015:2). Kepuasan konsumen merupakan suatu hal yang harus diberi perhatian secara khusus oleh eksekutif perusahaan dan juga karyawannya agar dapat terus mempertahankan konsumen tersebut, sehingga dapat mencapai keuntungan. Baik itu pihak eksekutif maupun karyawan memberikan

perhatian pada sudut pandang konsumen atas produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan, maka dapat diketahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen dimana hal tersebut dapat dikatakan merupakan suatu bagian dari tanggung jawab perusahaan.

Customer Service adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Tugas satuan pengamanan (satpam) dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Satpam yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan transaksi jika dijaga oleh keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.

Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional atau kognitif pelanggan terkait dengan harapan tentang produk yang dikonsumsi, respon ini muncul setelah pelanggan menggunakan produk atau jasanya (Khaliq, 2018). Ukuran kepuasan nasabah perbankan atas pelayanan yang diberikan tidak hanya ditentukan oleh yang melayani saja, akan tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani (Rohmati & Fanani, 2017). Menurut SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 tahun 2017, tentang Survey Kepuasan Masyarakat, dinyatakan untuk mengukur kepuasan pelanggan meliputi Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta Sarana dan prasarana.

Terdapat suatu hubungan atau keterkaitan yang sangat erat antara kepuasan pelanggan dan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Baiknya kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan memicu suatu ikatan yang erat antara konsumen dengan perusahaan, dimana dalam jangka panjang hubungan yang terjalin antara kedua pihak akan memicu adanya pemahaman yang diberikan perusahaan kepada konsumen, atas harapan hingga kebutuhan konsumen tersebut guna dapat memenuhinya.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan (Atmawati dan Wahyudin, 2007:2).

Pelayanan itu sendiri juga merupakan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus, baik itu berupa barang ataupun jasa dari suatu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang dapat memuaskan nasabah, artinya nasabah tidak boleh mendapatkan pelayanan yang buruk demi terjaganya nama baik perusahaan dihati nasabah.

Kinerja karyawan merupakan suatu hal yang dapat dilihat, memiliki wujud, dapat dihitung jumlahnya dan dapat dilakukan oleh seorang tenaga kerja atas pekerjaan yang ditekuninya. Meskipun begitu, terdapat pula tenaga yang tidak dapat dihitung dan tidak dapat dilihat pula. Tenaga tersebut seperti munculnya

suatu ide, problem solving atau pemecahan atas suatu masalah hingga adanya inovasi baru terkait dengan produk atau jasa perusahaan.

Menurut Ansory & Indrasari (2018), bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Moeheriono (2018) kinerja atau performance merupakan sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi. Uno & Lamatenggo (2014) kinerja adalah perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah memenuhi sejumlah persyaratan. Mengacu pada pengertian kinerja tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah tingkat keadaan dimana karyawan dapat mencapai persyaratan-persyaratan dalam pekerjaan.

Kinerja merupakan hasil kerja individu secara kualitas dan kuantitas yang termasuk dalam bagian fungsi dari sistem kerja. Oleh karena itu, seseorang pegawai atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya harus sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dan tidak melanggar ketentuan hukum yang berlaku. Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi proses pertumbuhan organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Dari penilaian tersebut dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja dalam suatu organisasi atau perusahaan. Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti bahwa kepuasan nasabah adalah hal yang utama pada

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan fasilitas yang baik untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada serta untuk mendapatkan calon nasabah.

Bank BRI yang merupakan salah satu bank yang terpercaya dan memiliki jaringan yang terluas, saat ini memiliki beberapa produk unggulan yang dapat bersaing baik dari segi teknologi maupun kedekatan kepada masyarakat. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Rangsangan tersebut dapat berupa kemudahan pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah/souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas ATM yang tersebar diseluruh Indonesia, nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi.

Sebelum melakukan penelitian secara keseluruhan, sebelumnya peneliti telah melakukan observasi awal, dari pengamatan secara langsung pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Ternate, mempunyai keluhan dari para nasabah karna lambatnya pelayanan yang diberikan oleh petugas Bank sehingga mengakibatkan para nasabah harus rela mengantri hingga berjam-jam sehingga para nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Ternate, sehingga dari fenomena atau permasalahan yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Persero Ternate".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan fenomena yang telah terjadi di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang tertulis di atas, dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta informasi tentang kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Persero Ternate.

2. Manfaat Teoritis

a) Bagi Penulis

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang peran kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Persero Tbk Ternate.

b) Bagi PT Bank BRI Persero Tbk Ternate.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat, berguna dan menjadi masukan bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan untuk masalah yang dihadapi.

c) Bagi Peneliti Lain

Sebagai bahan referensi baik pihak yang berkepentingan dalam mengalami masalah yang sama, sehingga kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini dapat diperbaiki.