

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Instansi atau lembaga perbankan didorong untuk menjaga stabilitas perekonomian global sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini. Produk atau entitas keuangan yang mempunyai dampak signifikan terhadap perekonomian adalah bank. Dalam rangka menjaga stabilitas perekonomian masyarakat, bank merupakan badan atau lembaga keuangan yang menghimpun uang masyarakat dan menginvestasikannya kembali sebagai pinjaman. Ada persaingan sengit di sektor perbankan saat ini untuk membuat nasabah senang. Bagaimana tetap memanfaatkan barang-barang perbankan dengan tetap menjaga kepuasan nasabah merupakan salah satu tantangan di era globalisasi ini. Saat ini, bank lebih menekankan layanannya daripada produknya untuk menarik nasabah.

Di Indonesia, perbankan memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi, yang dapat memberikan manfaat bagi perekonomian negara secara keseluruhan. Secara umum Bank didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lain guna meningkatkan taraf hidup orang banyak, sesuai dengan peraturan perundang-undangan di Negara Republik Indonesia yaitu Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan.

PT. Bank Sumut merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang memberikan jasa keuangan kepada industri perbankan dan berfungsi sebagai penghubung, penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat. Hingga tahun 2023, perusahaan ini telah memiliki 37 (Tiga Puluh Tujuh) kantor cabang Bank Sumut, 6 (Enam) kantor cabang syariah, 109 (Seratus Sembilan) kantor cabang pembantu konvensional, 16 (Enam Belas) kantor cabang pembantu syariah, dan 37 (Tiga Puluh Tujuh) kantor kas konvensional yang tersebar di berbagai lokasi.

Kepuasan dan ketidakpuasan menjadi ukuran dalam menggunakan jasa bank, dan digunakan untuk menjaga standar PT. Bank Sumut. Keberhasilan suatu bank dalam menjaga kualitasnya sangat bergantung pada kepuasan nasabahnya. Demi menjaga kepuasan pelanggan dan hubungan positif jangka panjang dengan konsumen, PT. Bank Sumut juga harus mampu memahami dan mencermati keinginan dan keinginan nasabah. Nasabah seringkali menyatakan ketidakpuasannya terhadap Bank Sumut karena jumlah staf teller dan perwakilan layanan pelanggan yang sedikit, sehingga memaksa mereka menunggu lama untuk menyelesaikan transaksi atau mempelajari lebih lanjut tentang barang yang ditawarkan bank.

Adapun garda depan di PT. Cabang Bank Sumut Pangururan yang melayani nasabah secara langsung terdiri dari teller, customer service (layanan pelanggan), dan security (keamanan). Frontliner di PT. Bank Sumut merupakan staf yang bekerja langsung dengan konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Mereka juga memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yang

diberikan dengan media komunikasi dan periklanan. Untuk memaksimalkan layanan nasabah dan kemudahan informasi, frontliner bekerja di garis depan perbankan. Tanggung jawab utama karyawan garis depan adalah memberikan layanan pelanggan yang luar biasa dan memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi standar Bank Sumut. Teller, security, dan customer service di Bank Sumut Cabang Panguruan semuanya harus menyadari keunikan setiap nasabahnya. Tanggung jawab frontliner adalah sebagai berikut:

1. Customer Service (Layanan pelanggan) adalah interaksi langsung antara anggota staf dan klien melalui layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan preferensi klien.
2. Teller: orang yang tugasnya antara lain membantu, mengelola, dan memberikan solusi kepada nasabah mengenai transfer dana, penyetoran uang, dan operasional perbankan lainnya.
3. Keamanan: petugas yang ditunjuk oleh bank yang bertugas memberikan layanan nasabah dalam bentuk informasi dan keamanan.

Frontliner dapat menjalankan tugasnya dengan baik maka karyawan PT. Bank Sumut cabang panguruan juga harus memiliki keterampilan dan kemampuan secara *inlook* dan *outlook* supaya nasabah nyaman terhadap karyawan dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Berikut standarisasi yang dijunjung tinggi oleh lembaga keuangan di PT. Bank Sumut Cabang Panguruan dalam rangka memberikan pelayanan terbaik:

1. Antusias: bersemangat, berkehlak baik, selalu rapi, dan menarik.
2. Baik hati: pertahankan interaksi klien yang positif sambil menawarkan solusi yang paling menguntungkan.
3. Integritas Tinggi: komitmen terhadap Tuhan Yang Maha Esa, ketaatan pada ajaran agama, akhlak luhur, kejujuran, ketaatan pada kode etik profesi, dan pandangan ke depan.
4. Dapat dipercaya: mempunyai perilaku yang lurus secara moral dan jujur, dapat diandalkan, dan dapat dipercaya.
5. Ramah: bertindak dengan anggun dan sopan, dan segera hadir untuk membantu dan melayani klien.
6. Aman: menjaga kerahasiaan klien dan bisnis sesuai dengan persyaratan hukum, dan memberikan pelayanan yang cepat untuk mengurangi kesalahan transaksi.
7. Komitmen: Selalu menepati janji dan mempertanggungjawabkan segala kegiatan, usaha, dan tugas.

Nilai-nilai perusahaan yang disebutkan di atas harus diterapkan dan dilaksanakan dengan cermat untuk menentukan apakah nilai-nilai tersebut berdampak pada loyalitas pelanggan di PT. Cabang Bank Sumut di Panguruan. Kepuasan pelanggan terhadap personel di PT. Bank Sumut Cabang Panguruan mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Hal ini mengarahkan penulis untuk menyelidiki tingkat kepuasan klien setelah pelayanan yang diberikan oleh

petugas/pegawai Bank Sumut. Salah satu tujuan lainnya untuk mengangkat kualitas PT. Bank Sumut Cabang Pangururan pun mempertimbangkan hal ini. Penjelasan latar belakang penulis menunjukkan bahwa ia tertarik melakukan penelitian untuk proyek bernama ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE, TELLER, SECURITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SUMUT CABANG PANGURURAN

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Rincian identifikasi masalah terdiri dari :

1. Permasalahan pertama yang diidentifikasi oleh penelitian ini adalah kualitas layanan garis depan yang dimiliki PT. Bank menawarkan kepada kliennya dan masyarakat lokal di Pangururan.
2. Indikator kepuasan pelanggan PT. Bank Sumut Cabang Pangururan
3. Subyek penelitian yang dilaksanakan di PT. Bank Sumut Cabang Pangururan, Kabupaten Samosir.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Mengacu pada latarbelakang yang telah disusun, maka rumusan masalah yang diprioritaskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan customer service (layanan pelanggan), teller, dan security sebagai frontliner terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Pangururan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sumber daya manusia dalam instansi PT. Bank Sumut Cabang Pangururan dalam pelayanan terhadap nasabah?
3. Bagaimana pengaruh promosi dan periklanan terkait pelayan serta produk perbankan pada PT. Bank Sumut Cabang Pangururan?

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Maksud dan tujuan dari penelitian ini ialah:

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan petugas frontliner yaitu customer service, teller dan security terhadap kepuasan/kesenangan pelanggan/ nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Pangururan.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia pada instansi PT. Bank Sumut Cabang Pangururan dalam hal melayani nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh promosi dan periklanan dalam hal pelayanan nasabah atau masyarakat disekitar PT. Bank Sumut Cabang Pangururan.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Berikut adalah manfaat/kegunaan observasi yang berkenaan untuk masing-masing pihak yang berkepentingan terkait materi pada penelitian ini.

1. *Manfaat bagi peneliti*

Peneliti berharap dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang luas mengenai perkembangan keilmuan Manajemen pemasaran yang berkaitan dengan perbankan dan memberikan pengalaman terhadap peran dan fungsi frontliner pada PT. Bank Sumut Cabang Pangururan.

2. *Manfaat bagi Universitas Prima Indonesia*

Peneliti berharap dapat meningkatkan kualitas dan prestasi mahasiswa dengan memberikan mereka kesempatan untuk mengambil bagian dalam proyek penelitian ini serta dapat membantu memperkuat program studi dan fakultas dalam universitas, dengan menghasilkan publikasi ilmiah yang berkualitas dan meningkatkan daya saing dalam bidang Manajemen Pemasaran.

3. ***Manfaat bagi PT. Bank Sumut Cabang Pangururuan.***

Sebagai upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Pangururuan di masa mendatang dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh Frontliner serta memanfaatkan media sebagai alat promosi dan periklanan untuk mendukung pelayanan yang lebih baik.

4. ***Manfaat bagi peneliti selanjutnya***

Penelitian selanjutnya akan memperkaya data dan literatur yang ada seputar perbankan khususnya untuk menunjang Peningkatan kualitas pelayanan.

1.6 TINJAUAN PUSTAKA

a. ***Teori Customer service***

Kashmir (2017:250) mendefinisikan customer service (layanan pelanggan) sebagai pemberian layanan yang berkaitan dengan pembukaan rekening, penutupan rekening, serta penerimaan dan penyelesaian berbagai keluhan konsumen. Menurut Tjiptono dan Chandra (2017), memuaskan keinginan dan aspirasi pelanggan serta secara akurat mencocokkan atau melampaui harapan mereka merupakan perwujudan kualitas layanan.

Indikator layanan pelanggan berikut digunakan dalam penelitian ini (Tjiptono dan Chandra, 2017):

1. Dapat dipercaya (Reliabilitas)
2. Responsivitas
3. Assurance (Jaminan)
4. Kasih sayang (Empati)
5. Bukti Nyata, atau Bukti Fisik (*Tangibles*)

b. ***Teori Teller***

Apriyani, Wahyuni, dan Sumarni (2023:54) menyatakan bahwa teller adalah pegawai kasir yang bertugas dan mampu menangani transaksi pembayaran tunai.

Menurut Widodo (2020:49), indikator Teller yang menjadi tugas pokok atau acuan dalam penelitian ini adalah:

1. Memproses penarikan tabungan
2. Setoran tabungan
3. Memproses penarikan cek
4. Memproses pembayaran untuk rekening
5. Memudahkan penyaluran dana
6. Melacak transaksi dan menghitung uang

c. ***Teori security***

Arista (2014:164) mengartikan keamanan sebagai suatu sistem material dan sumber daya manusia yang digunakan untuk menghalau dan melindungi setiap aktivitas atau gangguan ilegal yang bertentangan dengan hukum.

Daftar Indikator Keamanan Kurniasih (2021:18)

1. Tidak dalam bahaya 2. Aman dari keragu-raguan

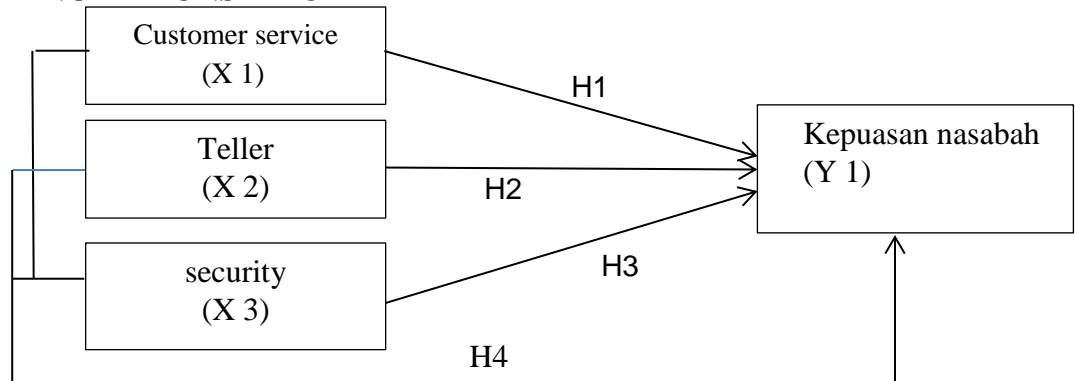
d. Teori Kepuasan nasabah

Menurut Howard dan Sherih, loyalitas mungkin mampu atau tidak dapat memenuhi kebutuhan kognitif kesenangan atau kepuasan pelanggan saat melakukan transaksi. Kepuasan pelanggan, menurut Wikkie, merupakan reaksi emosional terhadap hasil apakah berupa barang atau jasa yang diterima oleh pelanggan.

Berikut indikator kepuasan konsumen menurut Indrasari (2019:92):

1. Kesesuaian dengan harapan: Dengan kata lain, kepuasan pelanggan ditentukan dengan membandingkan kinerja aktual perusahaan dengan harapan mereka, bukan dengan mengukurnya secara langsung.
2. Niat untuk kembali: Untuk mengukur tingkat kebahagiaan nasabah, seseorang dapat menanyakan keinginan mereka untuk membeli kembali atau memanfaatkan produk atau layanan keuangan perusahaan.
3. Kesiediaan untuk merekomendasikan: Untuk mengukur tingkat kesenangan atau kepuasan pelanggan, seseorang dapat bertanya kepada mereka apakah mereka akan menyarankan suatu barang atau jasa kepada teman, keluarga, atau kenalan lainnya.

1.7 KERANGKA KONSEPTUAL



1.8 HIPOTESIS

Berikut hipotesis penelitiannya:

1. Kesenangan dan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas Pelayanan Frontliner seperti Customer Service, Teller, dan Security di PT. Cabang Bank Sumut Panguruuan.
2. Kualitas sumber daya manusia lembaga perbankan berdampak terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. Cabang Bank Sumut Panguruuan.
3. Kualitas pelayanan pelanggan berbasis promosi atau periklanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. Cabang Bank Sumut Panguruuan.