

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia modern peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Bank adalah suatu badan usaha yang menyimpan dana dari masyarakat yang kemudian akan disalurkan kembali kepada masyarakat ke dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sektor perbankan telah mengalami perubahan yang sangat drastis ditandai dengan adanya persaingan yang semakin ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan dan menyadari arti pentingnya nasabah sehingga berupaya keras untuk memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan yang disalurkan dengan kinerja karyawannya agar perusahaan dapat bersaing di pasar.

Bank Mayapada adalah perusahaan Indonesia yang bergerak dibidang Perbankan. Pada tanggal 07 September 1989 di Jakarta, dibentuklah PT. Bank Mayapada International melalui Akta Pendirian Bank. Adapun Visi dari PT. Bank Mayapada adalah menjadi salah satu bank swasta berkualitas di Indonesia dalam nilai asset, profitabilitas, dan tingkat kepuasan, dengan misinya menjalankan operasional bank yang sehat dan memberikan nilai tambah maksimal kepada nasabah, karyawan, pemegang saham, dan pemerintah. Bank Mayapada senantiasa berupaya melayani kebutuhan nasabahnya secara tepat dan berkualitas agar kepuasan nasabahnya tetap terpenuhi.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya [1]. Pengukuran kepuasan nasabah merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Kepuasan nasabah dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan nasabah. Hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk/jasa yang membuat nasabah tidak puas.

Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja dan harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka nasabah merasa tidak

puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka nasabah akan merasa puas. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan dalam bisnis perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas pelayanan yang tinggi digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan sebagai perbandingan dari ekspektasi dengan kinerja.

Dalam melakukan kegiatan usahanya, Bank Mayapada senantiasa berupaya melayani kebutuhan nasabahnya secara tepat dan berkualitas. Namun sejalan dengan inovasi dan pengembangan infrastruktur yang terus dilakukan, Bank Mayapada mengantisipasi kemungkinan adanya ketidakpuasan para nasabah, dengan mengembangkan suatu sistem mekanisme pengaduan untuk memudahkan para nasabah dalam melakukan pengaduan terhadap pelayanan dan kinerja karyawan Bank Mayapada. Setiap pengaduan dari nasabah direspons positif dan diselesaikan dengan segera oleh Unit Kerja Khusus Penanganan Nasabah. Adapun hasil pengaduan yang diterima adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Pengaduan Masuk pada PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Keluhan	%
2012	185	55	30%
2013	200	73	37%
2014	174	60	34%
2015	188	57	30%

Sumber Data : www.bankmayapada.com

Dari data survei tersebut menunjukkan tabel PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan setiap tahun menerima pengaduan, dimana pada tahun 2012 sampai tahun 2015 jumlah nasabah mengalami fluktuasi yaitu mengalami peningkatan dan penurunan. Hal ini juga diikuti dengan jumlah keluhan nasabah yang mengalami peningkatan dan penurunan. Kepuasan nasabah sampai saat ini mengalami masalah dimana masih ada nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan dan kinerja karyawan. Adapun pelayanan yang dinilai kurang memuaskan berupa kurangnya perkembangan teknologi yang canggih, seperti penyediaan layanan internet banking dan penggunaan fasilitas kartu kredit yang belum tersedia, tidak adanya pembagian

antara nasabah prioritas dan nasabah pada umumnya, kurangnya pengarahan untuk antrian transaksi di counter, serta kurangnya lahan parkir yang luas untuk mempermudah akses nasabah. Dari segi kinerja, PT.Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan banyak karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Waktu yang ditetapkan untuk frontliner CSO dan Teller dalam melayani satu orang nasabah adalah 15 menit. Tetapi yang terjadi diperusahaan adalah CSO dan Teller melayani nasabah lebih dari waktu yang ditetapkan. Hal ini menyebabkan antrian yang panjang sehingga nasabah menjadi tidak puas dengan kinerja karyawan yang terkesan lambat.

Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat para nasabah tidak puas agar dapat segera diperbaiki dan perlu dilakukan penyempurnaan dari segi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan nasabah. Penilaian nasabah terhadap bank dipengaruhi oleh bagaimana nasabah tersebut memakai produk bank atau pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Sebagai usaha mempertahankan nasabah, bank harus bisa memilih mana bentuk kebijakan dan teknologi yang paling tepat. Hal demikian akan mempengaruhi ketepatan, keakuratan, kemampuan, dan kecepatan bank dalam memberikan layanan terhadap nasabah. Penelitian Terdahulu dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah BCA Cabang Borobudur Malang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah [2].

Kinerja karyawan adalah hasil kerja (*output*) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai pegawai/ karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Sebagaimana dikatakan dalam ilmu manajemen bahwa dari 6 unsur manajemen yang dikenal dengan istilah 6M yaitu Man, Money, Matherial, Method, Market, Machine. Maka unsur yang paling berpengaruh adalah Man (tenaga kerja). Artinya, kelima unsur yang lain tidak akan bisa tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Karyawan berfungsi

sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Dimana kinerja karyawan dapat ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Penilaian kinerja karyawan adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberikan informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan. Penilaian yang dilakukan secara teratur bertujuan melindungi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Penilaian kinerja karyawan yang dilakukan secara obyektif, tepat, dan didokumentasikan secara baik cenderung menurunkan potensi penyimpangan yang dilakukan karyawan, sehingga kinerjanya diharapkan bertambah baik sesuai dengan kinerja yang dibutuhkan perusahaan.

Penelitian Terdahulu dengan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Perkreditan Rakyat Paro Laba, Tondano”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah [3].

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan?
2. Apakah kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan?

1.3 Ruang Lingkup

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dirumuskan dalam ruang lingkup dengan :

1. Variabel Independen : Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2).
2. Variabel Dependen : Kepuasan Nasabah (Y).
3. Objek penelitian : PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan yang beralamat di jalan Prof H.M Yamin No. 72.
4. Periode Pengamatan : Pengamatan ini dilakukan pada tahun 2016.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dan pembaca baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan dan juga sebagai referensi bagi peneliti-peneliti lainnya dengan objek yang sama.

2. Manfaat Praktis

Dapat memberikan gambaran dan informasi yang berguna dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah industri perbankan.

1.6 Originalitas

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BCA Cabang Borobudur Malang” [2].

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Pada penelitian terdahulu, variabel independen yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan (X1). Sedangkan dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2). Karena menurut saya kepuasan nasabah juga dipengaruhi oleh kinerja karyawan. Sehingga saya tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh dari kinerja karyawan tersebut.
2. Pada penelitian terdahulu, objek penelitian adalah PT. Bank BCA Cabang Borobudur Malang sedangkan objek penelitian ini adalah PT. Bank Mayapada Cabang H.M Yamin Medan.
3. Periode penelitian terdahulu dilakukan tahun 2016, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2016.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL