

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK OBSERVASI

1.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeng Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 5 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46”. Penggunaan nama panggilan yang lebih mudah diingat – “Bank BNI” – ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaann tahun 1988.

Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial-budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Pada tahun 2012, Pemerintah Republik Indonesia memegang 60% saham BNI, sementara sisanya 40% dimiliki oleh pemegang saham publik, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. Saat ini, BNI adalah bank terbesar ke-4 di Indonesia berdasarkan total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. BNI menawarkan layanan jasa keuangan terpadu kepada nasabah, didukung oleh perusahaan anak : Bank BNI Syariah, BNI *Multi Finance*, BNI *Securities*, dan BNI *Life Insurance*.

Setiap nilai budaya kerja BNI memiliki perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan BNI. 6 (enam) perilaku utama insan BNI, adalah :

Tabel 1.1
4 (empat) Nilai Budaya Kerja dan 6 (enam) Perilaku Utama Insan BNI

4 Nilai Budaya Kerja BNI	6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI
Profesionalisme <i>(Professionalism)</i>	Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik.
Integritas <i>(Integrity)</i>	a. Jujur, Tulus, dan Ikhlas b. Disiplin, Konsisten, dan Bertanggungjawab
Orientasi Pelanggan <i>(Customer Orientation)</i>	Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
Perbaikan Tiada Henti <i>(Continuous Improvement)</i>	a. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan b. Kreatif dan Inovatif

Sumber : www.bni.co.id

1.1.2 Profil Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung

PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung adalah sebuah Kantor Kas Dayeuhkolot, yang dimana merupakan Kantor Cabang Utama Jalan Perintis Kemerdekaan. Kantor Kas Dayeuhkolot ini diresmikan pada tanggal 15 Juli 2011 yang beralamat di Jalan Raya Bojongsoang, Kecamatan Dayeuhkolot, Kabupaten Bandung yang memiliki luas atau ukuran bangunan 289m² dengan rincian lantai I luasnya 137m² dan lantai II luasnya 152m².

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi yang dimiliki oleh perusahaan, yaitu sebagai berikut :

a) Visi Perusahaan

Menjadi bank yang unggul, terkemuka dan terdepan dalam layanan dan kinerja.

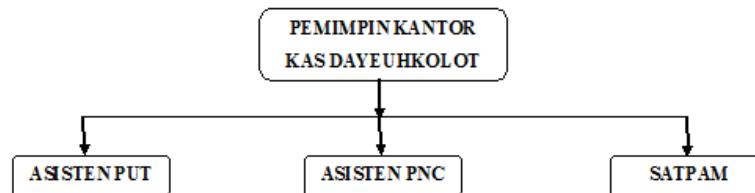
b) Misi Perusahaan

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama (*the bank choice*).
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

1.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan yang berguna untuk menunjang sistem kinerja perusahaan kedepannya karena berperan sebagai pelaksana dari semua kebijakan-kebijakan yang telah ditentukan oleh perusahaan sehingga bersifat strategis dan teknis. Berikut adalah struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung, adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1
Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor
Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung



Sumber : *Dokumen Perusahaan, 2011.*

Adapun *job description* yang terdapat di Kantor Cabang Pembantu (Kantor Kas) Dayeuhkolot, yaitu sebagai berikut :

a. Pemimpin Kantor Kas Dayeuhkolot

Tugasnya adalah bertanggung jawab dalam memimpin setiap kegiatan di Kantor Cabang Pembantu (Kantor Kas) Dayeuhkolot.

b. Asisten PUT (Pelayanan Unit Tunai)

Asisten PUT (Pelayanan Unit Tunai) atau sering disebut dengan *teller* memiliki tugas yaitu melayani semua jenis transaksi kas atau tunai.

c. Asisten PNC (Pelayanan PNC)

Asisten PNC (Pelayanan Nasabah) atau sering disebut dengan *customer service* memiliki tugas yaitu melayani pembukaan rekening, melayani informasi transaksi produk dana, jasa dan kredit.

d. Satpam

Tugasnya adalah mengawasi dan memperhatikan seluruh kegiatan didalam maupun diluar bank, membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank, menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

1.2 LATAR BELAKANG OBJEK OBSERVASI

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang dikutip dari Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan (2011:1), bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, bank memfasilitasinya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga dapat memberikan kemudahan dan keuntungan yang dapat menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Tercapainya kepuasan nasabah inilah yang diharapkan dapat meningkatkan

pendapatan perusahaan dalam jangka panjang. Hal ini didukung pula dengan semakin banyaknya perusahaan yang mendirikan bisnis dalam bidang perbankan. Dengan adanya persaingan bank yang semakin banyak tentu perusahaan akan semakin ketat dalam memberikan pelayanan dan kemudahan bagi nasabahnya agar dapat menarik minat masyarakat terhadap bidang bisnisnya.

Dalam menghadapi persaingan antar bank maka perlu dilakukan pengukuran kualitas pelayanan atau sering disebut dengan *service quality*. Menurut Zeithaml et. al (1990:19) dikutip dari Laksana (2008:88), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai : “*The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”. Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Dengan adanya media kualitas pelayanan, perusahaan perbankan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dengan menggunakan media kualitas pelayanan, maka setiap bank dapat melihat sejauh mana tingkat kepuasan nasabah atau pelanggan terhadap pelayanan bank tersebut. Dimana menurut Abdullah (2012:38), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Pelanggan bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah merupakan hal yang terpenting untuk meningkatkan kepuasan para nasabah, karena peranan para nasabah sangat besar pada pendapatan sebuah bank, baik secara langsung maupun tidak langsung sangat berpengaruh terhadap eksistensi perbankan itu sendiri. Setiap bank memiliki strategi dalam hal pelayanan nasabah yang berbeda-beda, seperti memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang dimana akan merasakan puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan menggunakan produk atau jasa secara terus-menerus yang ditawarkan oleh pihak bank dan nasabah tersebut menjadi nasabah tetap di bank tersebut.

Demikian halnya yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., merupakan bank milik pemerintah Indonesia yang memiliki peranan yang cukup besar dalam bidang perbankan dan keuangan negara. Demi menghadapi persaingan antara para perusahaan dalam bidang perbankan. PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., sudah terlebih dahulu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan mendirikan Kantor Cabang Pembantu di berbagai daerah atau wilayah, adapun salah satunya adalah Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot.

Salah satu bagian yang bertugas melayani para nasabah yaitu *teller*. Menurut Pedoman BRI (1990) yang dikutip dari Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan (2011:160), *teller* adalah petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu bekerja, sekalipun dibawah tekanan yang berat karena *teller* adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar professional dan sikap *teller* mencerminkan bank tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *teller* berhubungan langsung dalam melakukan proses transaksi secara kas atau tunai kepada nasabah sehingga berpengaruh terhadap kepuasan para nasabah.

Dalam hal ini, Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot tentu memiliki pesaing yang berada di daerah atau wilayahnya. Agar dapat menghadapi persaingan dalam memberikan kepuasan pelanggan, Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot harus memiliki kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada *teller* dengan tujuan apakah prosedur pelayanan sudah dilaksanakan oleh *teller* di Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot.

Berdasarkan latar belakang pada penelitian diatas, maka Penulis tertarik untuk membuat sebuah penelitian dengan menyajikannya dalam suatu kerangka ilmiah berupa Laporan Tugas Akhir yang berjudul, **“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung”**

1.3 PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini, yaitu :

- a) Bagaimana pelaksanaan kualitas pelayanan SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk *teller* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung?
- b) Bagaimana kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung?
- c) Sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan *teller* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung?

1.4 TUJUAN OBSERVASI

Berdasarkan perumusan masalah pada laporan di atas, maka Penulis melakukan penelitian tersebut yang bertujuan untuk :

- a) Mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk *teller* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung.
- b) Mengetahui kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung.
- c) Mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung.

1.5 KEGUNAAN OBSERVASI

Adapun kegunaan dari observasi ini disusun oleh Penulis, adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Perusahaan

Adapun hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan atau saran bagi perusahaan dan menjadi pertimbangan perusahaan dalam memperbaiki sistem

SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk *teller* dengan tujuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

b. Bagi Pembaca

Adapun hasil dari penelitian ini berguna bagi pembaca yaitu dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai kualitas pelayanan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung terhadap SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk *teller* dan bisa menjadi bahan penelitian selanjutnya.

c. Bagi Penulis

Adapun hasil dari penelitian ini berguna bagi Penulis yaitu dapat mengetahui kualitas pelayanan terhadap SOP (*Standard Operating Procedure*) untuk *teller* yang digunakan oleh perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Dalam penyusunan laporan penelitian ini, maka Penulis memberikan gambaran pembahasan yang lebih jelas dan membaginya dalam 3 bab. Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai latar belakang objek observasi, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang tinjauan teori yang menjelaskan landasan teori, metode penelitian yang membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan pokok pembahasan dan sebagai teori-teori dasar yang digunakan dalam analisis penelitian.

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan kesimpulan dari keseluruhan laporan penelitian ini dan memberikan saran yang berhubungan dengan kesimpulan dari laporan ini.