

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menghadapi era globalisasi, banyak tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan dalam rangka memenangkan persaingan. Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting. Dunia bisnis sekarang dituntut untuk menciptakan kinerja karyawan yang tinggi untuk pengembangan perusahaan. Berbagai strategi yang dilakukan perusahaan untuk mengembangkan ataupun memperbaiki kemampuan para karyawannya dalam upaya mengoptimalkan kinerja perusahaan tidak selalu tepat sasaran dan tujuan yang telah direncanakan perusahaan. Para pimpinan perusahaan pada umumnya lebih berfokus pada perhatian dalam pengukuran finansial serta proses operasional, sementara aspek atau nilai-nilai sumber daya manusia lainnya yang harus mendapatkan pengukuran dan perhatian justru terabaikan.

Pengukuran kepuasan pelanggan dalam perusahaan jasa merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka dapat dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan belum dapat tercapai apabila kinerja karyawan perusahaan terhadap pelayanan belum memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Kinerja karyawan mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan nasabah itu sendiri di sebuah perusahaan jasa yang salah satunya pada bank. Dalam konteks pengembangan sumber daya manusia, kinerja seorang karyawan dalam sebuah bank sangat dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja bagi karyawan itu sendiri dan juga untuk kebaikan nama bank tersebut. Peranan karyawan sangat penting untuk menunjang keberhasilan di setiap perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di sektor jasa karena karyawan memiliki kemampuan untuk memengaruhi persepsi pelanggan dari jasa itu sendiri. Sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan.

Karyawan *frontliner* memberi pengaruh yang sangat besar bagi kelangsungan suatu perusahaan perbankan karena *frontliner* merupakan ujung tombak pelayanan yang berhubungan secara langsung dengan nasabah. Efektivitas layanan yang diberikan sangat dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki karyawan *frontliner*, yaitu *customer service* dan *teller*. Semakin baik kompetensi yang dimiliki *frontliner* maka semakin baik pula tingkat kompetensi layanan yang dicapai. Seorang *frontliner* dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada pelanggan, memiliki kemampuan informatif kepada pelanggan, berpenampilan menarik, mampu bekerja sama dengan tim maupun individu, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas. Sehingga dengan adanya kinerja *frontliner* yang baik, secara tidak langsung akan menciptakan kepuasan dan kepercayaan nasabah itu sendiri pada perusahaan.

Apabila kinerja *frontliner* berjalan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka akan berdampak baik bagi kemajuan bank tersebut. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan ekspektasi dengan kinerja. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan oleh harapan, jika kinerja yang dirasakan dibawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas, sedangkan jika kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan atau bahkan melebihi maka pelanggan akan merasa puas. Dan jika kinerja yang dirasakan melampaui harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Bank bjb merupakan salah satu bank yang sangat memperhatikan kepuasan nasabahnya melalui penilaian terhadap kinerja karyawannya. Kepuasan sangat menunjang kelangsungan Bank bjb untuk melakukan perkembangan dalam jangka panjang. Kepuasan nasabah tergantung dari yang dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan yang positif dan negatif terhadap Bank bjb. Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah untuk menentukan apakah nasabah puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci Bandung.

Berdasarkan data awal yang diperoleh dari 60 nasabah yang datang ke Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Cicadas untuk melakukan transaksi dan lain-lain dalam 5 dimensi variabel kepuasan pelanggan yang dikembangkan oleh Kotler (2009) mengenai *service quality*, adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Hasil Penilaian Data Awal Responden

Indikator	Sangat Baik (SB)	Baik (B)	Cukup (C)	Tidak Baik (TB)	Sangat Tidak Baik (STB)	Jumlah
Berwujud	0	34	22	4	0	60
Kehandalan	0	5	33	22	0	60
Daya Tanggap	0	14	26	20	0	60
Jaminan	0	28	30	2	0	60
Empati	0	31	26	3	0	60

Berdasarkan dari data penelitian awal tersebut, dapat dilihat pada Tabel 1.1 bahwa penilaian terbanyak ada pada skor Cukup (C), yaitu pada indikator kehandalan yang artinya antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan di Bank bjb KCP Cicadas masih memiliki kekurangan dalam melakukan pelayanan. Pada data awal tersebut sesuai dengan pengamatan langsung yang dilakukan oleh penulis. Penyebab kualitas pelayanan masih kurang yang pertama adalah antrian terlalu panjang disebabkan oleh proses pelayanan transaksi nasabah terhadap *teller* yang tidak efektif. Penyebab yang kedua, yaitu tidak jelasnya penjelasan *teller* terhadap nasabah yang kurang mengerti tentang sistem pembayaran PBB yang transaksinya hanya bisa dilakukan di Bank bjb. Penyebab yang ketiga, yaitu *frontliner* kurang meminimalisasi kesalahan pada setiap transaksi maupun setiap kebutuhan yang diperlukan nasabah sehingga karyawan masih sering menggunakan jam lembur. Penyebab yang terakhir, yaitu berdasarkan penilaian dari *supervisor* Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Cicadas itu sendiri, pelayanan

frontliner dianggap kurang memuaskan karena sikap *frontliner* yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP). Maka dari itu, kepuasan yang diharapkan pelanggan belum sepenuhnya tercapai karena faktor permasalahan dan hambatan yang timbul dari kinerja karyawan itu sendiri.

Menurut jurnal Djati dan Darmawan (2009) tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan, kepercayaan dan kesetiaan pelanggan, menyatakan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, bahwa kinerja *frontliner* yang dilakukan di Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci belum sepenuhnya berjalan secara efektif dan hal tersebut mengakibatkan kurangnya kepuasan nasabah dimana jika kepuasan tersebut masih kurang maka kinerja *frontliner* dinyatakan kurang optimal dan belum sesuai dengan tujuan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penting bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat dan masukan bagi kemajuan pelayanan Bank bjb dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Maka penulis melakukan penelitian ini dengan judul: **“Analisis Kinerja Karyawan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci”**.

1.2. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kinerja *frontliner* pada PT. Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci?
2. Bagaimana kepuasan nasabah pada PT. Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci?
3. Bagaimana kinerja *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja *frontliner* pada PT. Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci.
3. Untuk mengetahui pengaruh kinerja *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci.

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang mungkin dapat diperoleh dari dilakukannya penelitian ini ditinjau dari :

1. Aspek Akademik

Sebagai bahan referensi dan menambah pengetahuan dalam bidang Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pengembangan wawasan

konseptual yang berkaitan dengan kinerja kepuasan nasabah dan kinerja karyawan.

2. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai kinerja kepuasan nasabah dan kinerja karyawan.

3. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak antara lain:

(1) Bagi Penulis

Memberikan tambahan pengetahuan ataupun wawasan mengenai kinerja *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci dan menguji pengetahuan yang telah didapat ketika kuliah untuk diaplikasikan dan mengolah data yang ada untuk mencapai hasil yang diharapkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Sarjana (S1).

(2) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran dan masukan bagi perusahaan di dalam mengambil suatu keputusan atau kebijakan menyangkut kinerja di masa yang akan datang.

(3) Manfaat Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen

khususnya bidang Manajemen Sumber Daya Manusia yang dapat ditindaklanjuti.

1.5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank bjb Rayon Kantor Cabang Suci, yang terdiri dari 6 lokasi Kantor Cabang Pembantu :

- a. Kantor Cabang Suci yang berlokasi di Jl. P.H.H Mustopa No. 66 Bandung, 40124.
- b. Kantor Cabang Pembantu Cicadas yang berlokasi di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 414 Bandung.
- c. Kantor Cabang Pembantu Martadinata berlokasi di Jl, L. L. R. E. Martadinata, Bandung, 40116.
- d. Kantor Cabang Pembantu Antapani berlokasi di Jl. Terusan Jakarta No. 109 F, Kec. Antapani, Bandung.
- e. Kantor Cabang Pembantu Cicaheum berlokasi di Jl. PHH Mustofa No. 39 Blok B-6 Bandung.
- f. Kantor Cabang Pembantu Ujung Berung berlokasi di Jl. Raya Ujung Berung No. 38 Bandung.
- g. Kantor Cabang Pembantu Cibiru berlokasi di Jl. A.H Nasution Kel. Pasangrahan Kec. Ujungberung, Bandung.