

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini untuk mendapatkan hasil dan tujuan, perkembangan bisnis sudah di tuntut bagaimana memberikan kepuasan nasabah dalam sebuah perusahaan. Perusahaan juga harus mampu membangun kinerja yang lebih untuk mencapai kepuasan nasabah. Pada dasar nya tujuan suatu perusahaan yaitu bagaimana membuat nasabah merasa puas. Keberadaan sumber daya manusia merupakan peranan penting dalam sebuah perusahaan. Kemampuan setiap sumber daya manusia dalam suatu perusahaan harus dimanfaatkan dengan sebaik-baik nya agar mampu menghasilkan *output* yang maksimal. Setiap perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan nya, sehingga akan tercapai tujuan yang memberikan kepuasan para nasabah.

Penyataan ini di dukung oleh Rahman (2019: 3) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah sangat diutamakan dalam suatu perusahaan agar nasabah tidak berpaling ke perusahaan lainnya. Tingkat kepuasan nasabah yang tinggi mampu mengangkat pandangan nasabah terhadap perusahaan tersebut, sehingga membuat tingkat usaha menjadi lebih baik. Keberhasilan suatu perusahaan di pengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu nya sumber daya manusia, karena pada dasarnya sumber

daya manusia ialah pelaku dari suatu perusahaan yang mampu memanfaatkan sumber daya manusia lainnya.

Dalam dunia bisnis terutama perbankan merupakan bisnis yang memerlukan suatu kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menjalankan suatu bisnis. Kualitas pelayanan itu suatu bentuk penilaian, baik itu positif ataupun negatif dari nasabah atau konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima oleh nasabah. Tingkat kualitas pelayanan yang tinggi, akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Kualitas pelayanan memiliki prinsip kehati-hatian agar kesehatan perusahaan tetap terjaga dengan baik dan juga demi masyarakat yang menyimpan dananya percaya pada bank tersebut.

Perusahaan harus mampu menciptakan kualitas pelayanan yang baik agar nasabah atau konsumen bisa memberikan citra perusahaan yang baik. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik, maka akan menimbulkan perasaan puas yang semakin meningkat dan itu akan berdampak positif terhadap perusahaan. Pernyataan ini didukung oleh Puspita & Santoso (2018: 70) yang menyatakan bahwa saat kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut sudah maksimal, maka secara tidak langsung bank sudah membuat nasabah merasa puas.

Di dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti bank, tidak hanya mementingkan pelayanannya saja, tetapi nasabah berhak mendapatkan nilai lebih seperti lingkungan dan fasilitas di bank tersebut. Perusahaan khususnya bank harus memfasilitasi kebutuhan-kebutuhan nasabah, seperti kursi yang cukup banyak agar

nasabah tidak ada yang mengantri secara berdiri. Jika fasilitas dalam suatu perusahaan khususnya pada bank kurang memadai, maka nasabah tidak puas dengan adanya fasilitas yang sudah diberikan oleh bank tersebut. Maka dari itu fasilitas yang pada umumnya berbentuk fisik sangat berperan penting dalam menjalankan bisnis.

Tercapainya tujuan suatu perusahaan bukan dari alat-alat yang modern, sarana dan prasarana yang lengkap, melainkan lebih bergantung pada manusia yang menjalankan pekerjaan tersebut. Fasilitas itu untuk menekankan dampak lingkungan fisik dimana suatu proses pelayanan berlangsung. Pernyataan ini didukung oleh Anggrainy *et al.*, (2018: 4) yang menyatakan bahwa dalam suatu pencapaian perusahaan, diperlukan yang namanya suatu alat yang diperlukan untuk melakukan berbagai aktivitas. Fasilitas itu sendiri memiliki manfaat dan jenis yang berbeda, tergantung dengan kebutuhan suatu perusahaan.

Perkembangan teknologi internet juga sudah banyak di pakai oleh dunia perbankan, banyaknya suatu perusahaan dan perbankan yang menjalankan dan mengembangkan pelayanan suatu perusahaan atau perbankan dengan menawarkan jasa *internet banking*. Dengan jasa layanan *internet banking*, nasabah tidak perlu lagi datang langsung ke bank untuk bertransaksi karena sudah dapat dilakukan dimana saja dengan menggunakan internet. Itu membuat nasabah memiliki rasa puas dengan adanya *internet banking* yang memudahkan. Pernyataan ini didukung oleh Malikh dan Junaidi (2019: 110) yang menyatakan bahwa *internet banking* yaitu suatu kegiatan untuk bertransaksi yang saling berkaitan dengan perbankan dan dapat

melakukan aktivitas transaksinya di kantor, rumah atau tempat-tempat lainnya dengan menggunakan jaringan internet.

PT Bank Sinarmas Tbk. Sudah berdiri pada tanggal 18 Agustus 1989 berdasarkan Akta No. 52 dari Buniarti Tjandra, S.H., Notaris yang berada di Jakarta, dengan nama PT Bank Shinta Indonesia. Bank ini mendapatkan status sebagai Bank Umum pada tahun 1995. Tahun 2005 Bank ini memasuki babak baru setelah PT Sinar Mas Multiartha Tbk, yang mengambil alih sebesar 21% saham pada PT Bank Shinta Indonesia. Pada Desember 2005 PT Bank Shinta Indonesia berganti nama menjadi PT Bank Sinarmas.

Salah satu kantor PT Bank Sinarmas yaitu berada dikota Batam tepatnya yang berada di Ruko Raflessia Blok F nomor 1 Batam Center. Kantor yang sudah berdiri sejak tahun 2013 ialah kantor kas pertama cabang Batam. Kantor kas yang berada di Raflessia Batam Center baru berdiri 7 tahun tentunya harus menumbuhkan kepuasan terhadap kualitas dan fasilitas yang tujuannya untuk menyaingi bank-bank lain yang sudah berdiri terlebih dahulu. Kepuasan nasabah merupakan tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan itu menjadi peran penting untuk menuju perubahan yang lebih baik. Persaingan antar bank dikota Batam sangatlah ketat, dimana pelayanan yang diberikan sangatlah penting untuk menarik perhatian dan keinginan para masyarakat untuk memilih bank dan tidak beralih ke bank yang sudah berpengalaman lebih lama dan juga meningkatnya kualitas pelayanan akan

membuat nasabah semakin puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh bank.

Beberapa permasalahan di Bank Sinarmas khususnya yang berada di kantor kas Raflessia Batam Centre dari segi kualitas, fasilitas dan *internet banking* nya yaitu akan di uraikan satu persatu.

Sumber daya manusia yang sangat minim membuat nasabah harus menunggu lama untuk bertransaksi ataupun yang berhubungan dengan *teller* maupun *customer service*, karena di Bank Sinarmas memiliki dua *teller* dan dua *customer service*.

Ketika nasabah ingin memasuki Bank Sinarmas, *security* dalam keadaan tidak siap untuk membukakan pintu ketika nasabah masuk, di karenakan *security* membantu *customer service* untuk memfotokopi persyaratan nasabahnya yang ingin membuka rekening. Secara umum tugas utama *security* dalam Bank adalah membukakan pintu untuk nasabah dan mengarahkan nasabah yang ingin bertransaksi. Contohnya ketika ada nasabah yang ingin mencetak buku rekening maka *security* langsung mengarahkan nasabah ke *teller*, dan jika nasabah ada keluhan dengan tabungan ataupun kartu ATM, maka *security* mengarahkan pada *customer service*.

Untuk penunjang dalam sebuah bank , penampilan *teller* dan *customer service* juga menjadi penilaian untuk nasabah. *Teller* dan *customer service* di Bank Sinarmas tidak memenuhi *Standar Operational Prosedur* (SOP) mereka masing-masing, contohnya tidak memakai *name tag* dan *pin smile* pada baju karyawan di karenakan

tertinggal dirumah, dan juga warna lipstik yang di cantumkan di SOP ialah warna merah, tetapi ada beberapa karyawan yang memakai lipstik warna pink. Ada juga beberapa yang tidak memakai *blush on* warna pink untuk di pipi yang membuat wajah terlihat *fresh*. Sehingga membuat beberapa karyawan terlihat tidak seragam dengan karyawan lainnya yang membuat penampilan terlihat tidak rapi di hadapan nasabahnya.

Selain kualitas pelayanan *security*, *teller* dan *customer service* yang sudah di uraikan, adanya fasilitas ruangan dalam Bank tersebut sangat kecil, bahkan tidak terdapatnya kamar kecil di dalam nya membuat nasabah tidak puas. Jauhnya kamar kecil yang berada di luar Bank Sinarmas, membuat nasabah berfikir takut melewati antriannya. Jika sudah di panggil nama nya tiga kali tetapi nasabah tersebut tidak datang juga, maka membuat mereka harus menunggu antrian kembali. Selain itu tidak terdapat nya pengharum ruangan.

Pada umumnya suatu perusahaan selalu menyediakan tempat parkir yang memadai untuk pelanggan memarkiran kendaraan nya, tetapi Bank Sinarmas memiliki lahan parkir yang cukup sempit bahkan mungkin area tersebut sudah di penuh dengan kendaraan karyawan-karyawan yang bekerja di Bank Sinarmas. Area parkir untuk roda dua sangat sempit membuat nasabah mencari lahan parkir di tempat lain dan itu membuat nasabah berjalan jauh, terlebih lagi untuk nasabah yang membawa kendaraan roda empat sangat susah mencari tempat untuk kendaraan nya

karena area tersebut sudah dipenuhi dengan roda dua sehingga juga menjadi masalah tersendiri bagi nasabah.

Banyak nya nasabah yang ingin membuka rekening sebagai tempat pencairan uang dari pegadaian BPKB motor ataupun mobil, nasabah harus mengantri secara berdiri dikarenakan kursi yang disediakan sudah penuh dengan nasabah yg terlebih dulu datang. Kurang nya sarana kursi untuk nasabah menjadi perhatian khusus bagi PT Bank Sinarmas khususnya kantor kas Raflessia Batam Centre.

Dan untuk nasabah yang ingin setor dalam jumlah yang cukup banyak, nasabah harus menunggu karena mesin penghitung uang di *teller* hanya satu dan di pakai oleh dua orang yang membuat kualitas pelayanan juga terlihat lambat.

Untuk *internet banking* di bank itu sendiri masih kurang *update* dibandingkan sekarang. Sekarang sudah ada aplikasi *handphone* yang lebih mudah untuk bertransaksi dibandingkan menggunakan *internet banking*. Terkadang jika *server down* membuat segala jenis transaksi lama. *Internet banking* Bank Sinarmas wajib mengganti *password* jika sudah tiga bulan dan tidak boleh mengganti dengan *password* yang sudah digunakan. Sistem ini aman, tapi besarnya resiko terhadap lupa *password* yang membuat nasabah tidak nyaman menggunakan *internet banking* Bank Sinarmas.

Terkadang di siang hari lantai terlihat kotor, apalagi di saat musim hujan lantai menjadi becek. Dikarenakan *office boy* juga membantu para *teller* ataupun *customer service*, terkadang *security* mengambil alih untuk membersihkan lantai nya.

Dinding ATM juga terlihat kotor dan kumuh membuat ruangan ATM tidak enak di pandang, dan juga kertas struk yang keluar dari ATM berantakan karena *office boy* sibuk dengan pekerjaan yang lain, sehingga tidak memperhatikan tempat sampah yang sudah penuh.

Untuk itu penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan *Intrenet Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Sinarmas Di Batam”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari penjelasan yang terdapat di latar belakang penelitian, maka dapat mengidentifikasi permasalahan bahwa :

1. Kurangnya jumlah *teller* dan *customer service*.
2. *Security* dalam posisi yang tidak siap untuk melayani nasabah.
3. Terdapat beberapa karyawan yang tidak mentaati aturan yang sudah ditentukan oleh perusahaan.
4. Area kantor yang sangat sempit.
5. Lahan parkir yang kurang memadai.
6. Kurangnya sarana kursi yang dibutuhkan oleh nasabah.
7. Penunjang kerja tidak memadai seperti mesin *pin pad* dan mesin penghitung uang.

8. *Internet banking* yang kurang *update* dan masih manual dibandingkan aplikasi *mobile banking*.
9. Lantai kotor dan dinding ATM yang terlihat kecoklatan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan dari identifikasi masalah yang sudah di jabarkan di atas, maka penelitian ini di batasi pada masalah kualitas pelayanan, fasilitas, *internet banking* dan kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam. Berkaitan dengan pengambilan populasi, peneliti membatasi hanya dilakukan kepada nasabah yang berada di PT Bank Sinarmas di Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Adanya latar belakang yang telah di jabarkan di atas, maka penulis melakukan perumusan masalah, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam ?
3. Apakah *internet banking* berpengaruh secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam ?

4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan internet banking secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam?

1.5 Tujuan penelitian

Berdasarkan pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, peneliti mempunyai tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan yang ingin dicapai diantaranya :

1. Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.
2. Untuk membuktikan pengaruh fasilitas secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.
3. Untuk membuktikan pengaruh *internet banking* secara persial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.
4. Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan *internet banking* secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.

1.6 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat baik secara teoritis dan secara praktis.

1.6.1 Manfaat secara teoritis

Dengan adanya penelitian ini, manfaat teoritis adalah bagi mahasiswa dan mahasiswi di masa mendatang.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapkan memebrikan manfaat untuk berbagai pihak, terutama bagi peneliti itu sendiri, bagi manajemen PT Bank Sinarmas, pihak akademis dan bagi pihak yang lainnya. Hal tersebut sebagaimana dapat dilihat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini di harapkan dapat membantu perusahaan PT Bank Sinarmas di Batam khususnya lebih memperhatikan pada kualitas pelayanan, fasilitas dan *internet banking* untuk memberikan kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas di Batam.

2. Bagi peneliti

Peneliti diharapkan dapat menjadi wawasan pengetahuan yang akan berguna nantinya di dalam dunia kerja.

3. Bagi masyarakat

Hasil peneliti ini diharapkan bisa menjadi sumber informasi bagi masyarakat khususnya pembaca yang mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan *internet banking* untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas di Batam.