

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis sekarang dituntut menciptakan bagaimana memberikan kepuasan nasabah untuk pengembangan yang dilakukan untuk mendapatkan hasil dan tujuan suatu perusahaan. Perusahaan harus mampu membangun serta meningkatkan kinerja didalam lingkungannya untuk mencapai kepuasan semua nasabah. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis yaitu untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Pernyataan ini didukung oleh (Ahmad, 2017:1) yang menyatakan jasa yang diberikan kepada konsumen sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan dalam mengkonsumsi barang dan jasa (Nanang,2018:191). Keberhasilan perusahaan tersebut dipengaruhi beberapa faktor, salah satu faktor penting yaitu sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan pelaku dari keseluruhan dari tingkat perencanaan sampai dengan tingkat evaluasi yang mampu memanfaatkan sumberdaya lainnya.

Keberadaan sumber daya manusia didalam suatu perusahaan sangatlah memegang peranan sangat penting. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas-aktifitas perusahaan. Potensi setiap sumber daya manusia yang ada didalam perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya sehingga mampu memberikan *output* yang optimal. Tercapainya tujuan perusahaan

tidak hanya tergantung dari peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Setiap perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan apa yang menjadi tujuan dari perusahaan tersebut sehingga memberikan kepuasan bagi para nasabah.

Dengan adanya kualitas layanan yang baik dan prima maka akan memicu kepuasan pelanggan yang semakin meningkat dan itu sangat bisa berdampak positif pada pendapatan para pedagang atau pelaku usaha (Nanang, 2018: 189). Umumnya nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan untuk memuaskan nasabah tersebut. Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan-harapan pelanggan (Nurmin, 2018:83).

Di suatu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa seperti bank, perusahaan tidak hanya mengedepankan aspek pelayanan jasa saja, namun nasabah juga berhak mendapatkan nilai lebih dari pelayanan itu sendiri seperti *servicescape* yang dimiliki di bank tersebut. Selain kualitas pelayanan yang ditingkatkan ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu lingkungan fisiknya yang disebut dengan *servicescape*. *Servicescape* adalah sebuah konsep yang dikembangkan Bitner (1992) untuk menekankan dampak lingkungan fisik di mana suatu proses pelayanan berlangsung. Ada tiga dimensi pada *Servicescape* yaitu *Ambient Conditions* (Kondisi Sekitar), *Spatial Layout and Functionality* (Tata Letak

dan Fungsionalitas) dan *Signs, Symbols and Artifacts* (Tanda, Simbol dan Artefak). Pernyataan ini didukung oleh hasil jurnal penelitian terdahulu (Zaki, 2017:20).

PT Bank Sinarmas Tbk. didirikan pada 18 Agustus 1989 berdasarkan Akta No. 52 tanggal 18 Agustus 1989 dari Buniarti Tjandra, S.H., Notaris di Jakarta, dengan nama PT Bank Shinta Indonesia dan telah diubah nama dengan Akta No. 91 tanggal 15 September 1989 dari notaris yang sama. Bank memperoleh status sebagai Bank Umum Devisa pada tahun 1995. Tahun 2005, perjalanan Bank memasuki babak baru setelah PT Sinar Mas Multiartha Tbk., perusahaan *financial services* yang berada di bawah Kelompok Usaha Sinar Mas mengambil alih 21% saham pada PT Bank Shinta Indonesia. Pada Desember 2006 PT Bank Shinta Indonesia berganti nama menjadi PT Bank Sinarmas. Pergantian nama tersebut telah disetujui melalui Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa yang tertuang di dalam Akta No. 1 tanggal 21 November 2006 dari Triphosa Lily Eka Dewi, S.H., notaris di Jakarta.

Pada tahun 2009, Bank Sinarmas memperoleh izin untuk pendirian Unit Usaha Syariah (UUS), berdasarkan Keputusan Deputy Gubernur Bank Indonesia No. 11/13/KEP. Dpg/2009 Tentang Pemberian Izin Usaha Unit Usaha Syariah (UUS) PT Bank Sinarmas dan di tahun yang sama Bank memperoleh pengesahan dari Bapepam (sekarang OJK) untuk melakukan kegiatan usaha Wali Amanat. Sebagai bank swasta nasional, Bank Sinarmas dengan secara konsisten mengembangkan pangsa pasarnya ditengah tantangan pasar yang sedang berkembang di Indonesia. Usaha dan inisiatif diperlukan untuk memenuhi kebutuhan para nasabah dan masyarakat, maka kegiatan usaha yang awalnya pada

pasar pembiayaan usaha kecil, menengah dan mikro berkembang pada pembiayaan konsumen dan komersial. Minat Masyarakat untuk memiliki Saham Bank Sinarmas cukup tinggi, hal ini dikarenakan oleh pertumbuhan usaha yang cukup menggembirakan dan cukup signifikan, hal ini dapat dilihat pada total aset pada akhir Desember 2010 sebesar 11,2 triliun, jaringan kantor bertambah menjadi 110 Kantor yang tersebar hampir di seluruh propinsi di Indonesia. Sumber (www.banksinarmas.com).

Salah satu kantor PT Bank Sinarmas yang tersebar dikantor wilayah 1 yaitu pulau Sumatera yang berada dikota Batam tepatnya di Ruko Raflessia Blok F nomor 1 Batam Centre. Kantor yang berdiri sejak tahun 2013 ini merupakan kantor kas pertama cabang Batam. Kantor kas Raflessia cabang Batam yang baru 6 tahun berdiri tentunya sangat penting untuk menumbuhkan kepuasan terhadap kualitas pelayanan dan *servicescapenya* untuk menyaingi bank-bank pesaing lainnya yang sudah berdiri terlebih dahulu. Selain itu kepuasan nasabah juga menjadi tolak ukur untuk peningkatan kualitas pelayanan dan menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam melakukan perubahan kearah yang lebih baik. Persaingan antar bank yang berada dikota Batam sangatlah ketat, dimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi prioritas utama agar menarik perhatian dan keinginan masyarakat untuk memilih suatu bank dan tidak beralih ke bank lain dan juga dengan meningkatnya tingkat pelayanan disuatu bank tersebut maka nasabah akan semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.

Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam yang baru berdiri 6 tahun tentunya masih banyak yang harus di perbaiki untuk bisa dapat menyaingi bank-

bank pesaingnya, namun beberapa permasalahan yang sering terjadi tentunya menjadi suatu hal yang harus cepat dibenahi sebelum nasabah-nasabah beralih ke bank pesaing lainnya. Beberapa permasalahan yang ada di bank sinarmas kantor kas raflessia cabang Batam dari segi kualitas dan *servicescapenya* yaitu akan diuraikan satu per-satu.

Pada umumnya di beberapa perusahaan selalu disediakan tempat parkir yang memadai dan sesuai untuk pelanggannya memarkirkan kendaraan mereka, tetapi untuk Bank Sinarmas mempunyai area parkir yang sangat sempit bahkan area parkir penuh dengan karyawan yang bekerja di satu gedung Bank Sinarmas yang bertepatan satu gedung dengan PT Sinarmas Multifinance. Area parkir yang sangat sempit membuat nasabah yang membawa kendaraan roda empat harus memarkirkan kendaraan mereka sangat jauh, dan untuk yang memakai kendaraan roda dua juga sangat sempit dan kesulitan memarkirkan kendaraannya di area Bank Sinarmas tersebut.

Ketika nasabah memasuki kantor Bank Sinarmas, terkadang *security* tidak ada dan tidak *standbay* untuk membukakan pintu dikarenakan *security* membantu *customer service* dalam memfotokopi persyaratan nasabah yang ingin membukakan rekening. Seharusnya tugas utama seorang *security* yaitu membukakan pintu untuk nasabah yang ingin melakukan transaksi dan mengarahkan nasabah sesuai dengan transaksi yang nasabah inginkan. Contohnya ketika nasabah ingin menabung *security* langsung mengarahkan nasabah ke *teller* atau ada beberapa nasabah yang berkepentingan di Sinarmas Multifinancenya *security* bisa mengarahkan nasabah ke lantai dua.

Nasabah yang ingin melakukan transaksi ke *teller* mereka harus antri dalam keadaan berdiri, terkadang sistem yang sedang mengalami perbaikan atau sistem yang sedang *down* membuat antrian *teller* panjang, dikarenakan *teller* menulis slip aplikasi transaksi titipan secara manual, yang membuat nasabah terkadang kurang puas dikarenakan sangat lama karena hanya ada dua *teller* saja yang melayani nasabah. Dan untuk nasabah yang setor dalam keadaan banyak nasabah harus menunggu dikarenakan mesin pengitung di *teller* hanya satu dan dipakai untuk dua *teller* yang membuat kualitas pelayanan juga terlihat sangat sangat lambat. Belum lagi nasabah yang baru pertama kali membayar angsuran mereka kaget dikarenakan untuk setiap transaksi setoran angsuran dikenakan biaya Rp. 5000 untuk setiap transaksinya. Banyak nasabah yang selalu mengeluh karena tidak diberitahu sejak awal tentang administrasi yang dibebankan kepada nasabah dan beberapa nasabah selalu membandingkan dengan Bank atau jenis pembayaran kredit ditempat lainnya.

Ketidakpuasan nasabah yang lainnya juga terlihat di *customer service* banyaknya nasabah yang membukakan rekening mereka sebagai tempat pencairan uang atas penggadaian BPKB motor atau mobil harus mengantri secara berdiri dikarenakan kursi yang tersedia sudah penuh dengan nasabah yang terlebih dahulu datang mengantri. Kurangnya prasarana seperti kursi untuk nasabah menunggu seharusnya menjadi perhatian khusus bagi PT Bank Sinarmas khususnya Kantor Kas Raflessia cabang Batam. Untuk transaksi yang dilakukan di *customer service* juga terlihat lambat jika sistem *down* nasabah yang membukakan rekening di *customer service* belum bisa membuat rekening dan membuat nasabah yang

umumnya membukakan rekening mereka adalah nasabah yang membutuhkan dana cepat tetapi kualitas pelayanan sangat terlihat lambat karena nasabah belum dikasih rekening, tetapi *customer service* tetap bisa melayani nasabah dengan menulis dan melengkapi persyaratan pembukaan rekening terlebih dahulu setelah itu nasabah di suruh menunggu atau bahkan ada beberapa nasabah yang langsung pulang karena lamanya dan *customer service* tidak bisa memastikan kapan jaringan tersebut kembali normal.

Setelah jaringan membaik nasabah yang pulang diberi kabar oleh petugas *customer service* untuk mengarahkan datang kembali untuk pembuatan pin atm yang harus orang yang bersangkutan datang dan tidak boleh diwakilkan. Disini terlihat lama nya proses pembukaan rekening jika ada gangguan sistem. Beberapa nasabah kebanyakan adalah seorang pekerja yang mempunyai waktu sangat minim. Tetapi mau tidak mau nasabah tetap harus mengikuti prosedur yang harus mereka jalani. Belum lagi ketika nasabah yang uangnya sudah cair mereka biasa mengambil uang tersebut di beberapa ATM tetapi terjadi permasalahan yaitu ketika uang mau diambil saldo ATM kedebet atau terpotong tetapi uang tidak keluar yang membuat sebagian nasabah yang mengalami permasalahan ini semakin tidak puas. Nasabah yang mengalami permasalahan ini harus membuat lagi laporan ke *customer service* untuk ditindaklanjuti. Untuk prosedur permasalahan yang biasa bank sebut dengan sebutan pegi ini memakan waktu 14 hari kerja baru uang akan dikreditkan kembali ke rekening nasabah tersebut.

Selain kualitas pelayanan *security*, *teller*, dan *customer service* yang sudah diuraikan satu persatu. Adanya lingkungan fisik yang sangat kecil dan

bahkan tidak terdapat kamar kecil didalamnya juga membuat nasabah merasa tidak puas. Jauhnya kamar kecil yang berada diluar kantor Bank Sinarmas membuat nasabah yang sedang mengantri dan ingin ke kamar kecil mereka bisa saja terlewat antriannya karena dipanggil namanya 3 kali tetapi tidak datang juga yang membuat ketika mereka datang lagi ke Bank Sinarmas harus menunggu antrian kembali. Selain itu tidak terdapatnya pengharum ruangan yang berada didalam kantor Bank Sinarmas.

Terkadang keadaan kantor disiang hari lantai terlihat kotor apalagi dalam keadaan hujan lantai menjadi sangat kotor dan tidak ada yang membersihkan karena *office boy* hanya membersihkan dipagi hari saja dan *office boy* juga merangkap menjadi petugas kliring Bank Sinarmas. Jika sudah terlihat sangat kotor akhirnya terkadang *security* yang mengambil alih menjadi *office boy* yaitu dengan mengepel bagian yang terlihat sangat kotor. Seharusnya Bank Sinarmas menyiapkan petugas kliring dan *office boy standby* di kantor untuk melakukan tugasnya sebagai *office boy*. Kondisi ruangan ATM juga terlihat sangat kotor ketika disore hari. Dinding ruangan ATM yang kotor dan tampak jelas berwarna hitam membuat ruangan ATM tidak bersih dan terlihat tidak enak dipandang. Dan juga struk-struk yang keluar dari mesin ATM yang berserakan karena tong sampah sudah penuh.

Untuk penunjang kualitas pelayanan penampilan *teller* dan *customer service* juga dilihat tidak seragam dalam melayani nasabah. Padahal dari kantor mereka sudah disediakan *makeup* yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) mereka masing masing. Tetapi beberapa karyawan ada yang tidak memakai SOP tersebut , sebagai contoh warna lipstick yang di cantumkan di SOP adalah warna

merah tetapi adanya karyawan yang memakai lipstik berwarna pink membuat mereka tidak seragam. Terkadang ada juga karyawan yang tidak memakai *blushon* warna pink untuk di pipi yang mebuat muka terasa lebih *fresh*. Dan seharusnya *teller* dan *customer service* memakai *name tag* dan *pin smile* yang terkadang ada karyawan yang tidak memakai dikarenakan tertinggal di rumah. Sehingga terlihat tidak seragamnya antara karyawan yang satu dengan karyawan yang lainnya yang membuat penampilan *frontliner* terlihat tidak rapi.

Selain itu karyawan bank Sinarmas melakukan absen kehadiran melalui website yang telah disediakan perusahaan. Seharusnya mereka melakukan absen sendiri sesuai dengan jam kehadiran mereka, akan tetapi adanya sistem titip absen atau karyawan yang sudah datang terlebih dahulu mereka mengabsenkan karyawan lainnya yang membuat karyawan tidak disiplin dalam waktu datang dan waktu pulang.

**Tabel 1.1 Data Temuan Kunjungan Duta Service Quality
Tahun 2018**

TEMUAN	SARAN
--------	-------

CSSO hanya satu, transaksi untuk pembukaan rekening banyak. Dari segi layanan jadi terlihat buruk dikarenakan nasabah mengeluh dan diminta kembali lagi nantinya agar tidak menunggu lama.	Menambah SDM untuk csso, agar transaksi nasabah yang ke csso tidak tertunda.
Mesin passbook hanya tersedia pada area CSSO, sehingga nasabah yang mau print buku dari teller harus ke csso.	Dilihat dari frekuensi nasabah yang ramai, sebaiknya menyediakan mesin passbook di counter teller. Sehingga mempermudah nasabah untuk bertransaksi dengan cepat dan praktis.
Tidak tersedianya stok token pada box CSSO, apabila membutuhkan token harus mengambilnya di ruang khasanah.	Agar menyediakan stok token di cashbox beberapa pcs saja agar nasabah tidak menunggu lama ketika harus mengambil token.
Lantai ATM kusam, warna lantai sudah terlihat bercak bercak, dinding kotor.	Dapat menggunakan pembersih lantai.
Sebagian dinding sudah mengelupas , lembab dan kuning.	Merenovasi kembali dengan melakukan pengecatan ulang.
Dinding kotor dan berwarna kecoklatan.	Merenovasi kembali dengan melakukan pengecatan, membersihkan daerah yang berdebu dan bersawang.
Dinding ruangan ATM kotor, mengelupas dan berwarna kecoklatan, Daerah sekitar AC lembab.	Merenovasi kembali dengan melakukan pengecatan ulang.
Wallsign sudah rusak , menguning dan sudah usang	Mengganti dengan wallsign yang baru, dikarenakan sudah benar benar rusak. Minta persetujuan atasan dan hubungi vendor. Untuk design dapat mengemail ke BND

Sumber : Duta Service Quality, 2018

Untuk itulah penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk skripsi dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, *servicescape* terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sinarmas”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang terdapat pada latar belakang penelitian, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan bahwa :

1. Terdapat beberapa karyawan PT Bank Sinarmas yang tidak memakai SOP (Standart Pelayanan Operasional) yang diberikan oleh kantor yang pastinya tidak adanya keseragaman antara karyawan yang satu dengan yang lainnya
2. Area kantor yang sangat sempit sedangkan banyaknya nasabah yang ingin transaksi.
3. Sistem jaringan yang selalu mengalami perbaikan (*error*) yang membuat kualitas pelayanan berkurang dan dilihat sangat lambat.
4. Sistem untuk pelayanan yang dianggap kurang *update* karena masih banyak ditemukan beberapa kekurangan dibandingkan dengan sistem perusahaan lainnya yang membuat nasabah selalu membandingkan dengan perusahaan pesaing lainnya.
5. Tingginya *turn over* karyawan dilihat dari banyaknya karyawan yang keluar masuk perusahaan yang mengakibatkan pemahaman terhadap SOP belum maksimal.
6. Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan untuk nasabah belum memadai.
7. Fasilitas penunjang kerja juga masih belum memadai dan sangat terbatas untuk jumlah karyawan yang melakukan pelayanan.
8. Sistem titip absen melalui sistem membuat kedisiplinan karyawan menjadi berkurang.

9. *Office Boy* tidak *standby* di kantor dikarenakan meragkap menjadi petugas kliring sehingga ketika hujan biasanya lantai kantor menjadi kotor sehingga tidak ada yang membersihkan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijabarkan diatas, maka penelitian ini dibatasi pada masalah kualitas pelayanan, *servicescape*, dan kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam. Berkaitan dengan pengambilan populasi, peneliti membatasi hanya dilakukan pada nasabah yang berada di PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka penulis melakukan perumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pada nasabah PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam?
2. Apakah *servicescape* berpengaruh terhadap kepuasan pada nasabah PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam?
3. Apakah kualitas pelayanan dan *servicescape* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pada nasabah PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian diatas, maka peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan yang ingin dicapai diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh *servicescape* secara parsial terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan *servicescape* secara simultan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, maka manfaat teoritis adalah sebagian dasar penyusunan skripsi mahasiswa dan mahasiswi di masa yang akan datang terutama mengenai kualitas pelayanan dan *servicescape* terhadap kepuasan nasabah di perusahaan-perusahaan Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan memberikan manfaat kepada berbagai pihak, khususnya bagi peneliti sendiri, bagi manajemen PT Bank Sinarmas, pihak akademis dan bagi pihak lainnya. Hal tersebut sebagaimana dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dengan penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen perusahaan PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk menyusun strategi, ataupun kebijakan perusahaan di waktu yang akan datang. Khususnya untuk lebih memperhatikan kualitas pelayanan dan *servicescape* untuk memberikan kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan pengetahuan peneliti yang akan berguna dalam dunia kerja.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan juga referensi bagi masyarakat dan khususnya pembaca mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan *servicescape* untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Sinarmas kantor kas Raflessia cabang Batam.