

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan hal utama dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik maka masyarakat pun akan lebih tertarik kepada perusahaan tersebut. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (kotler : 2008).

Dalam melaksanakan pelayanan publik, menurut ketentuan Pasal 15 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara pelayanan publik berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan
- c. Menempatkan pelaksanan yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap sektorpelayanan yang diselenggarakan

- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga Negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayan publik, efektivitas dan efesiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, karena tanpa keadilan ketimpangan dalam pelayanan tidak dapat dihindari (Frederickson, 1987: 41).

Sebagaimana yang diatur dalam pasal 5 Undang-Undang No.25 Tahun 2009, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Setiap perusahaan tentunya ingin mencapai keberhasilan. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan harus mempunyai strategi yang baik dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

Bagi perusahaan yang bergerak disektor jasa, seperti Bank maka pemberian pelayanan yang berkualitas pada nasabah merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Banyak langkah yang harus disiapkan dalam pelayanan bank seperti kesiapan bank dalam

menyiapkan sumber daya manusia yang handal serta didukung dengan kecanggihan teknologi yang digunakan.

Untuk memenuhi harapan nasabah perusahaan harus berusaha untuk memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah. Dengan memenuhi kebutuhan, keinginan dan permintaan nasabah maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya (Kotler dan Amsstrong, 2001).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulannya. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang utama dalam sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut (Grontos, 2000).

Bank merupakan salah satu lembaga ekonomi yang bertujuan mengejar keuntungan agar dapat terus mempertahankan keberlangsungan hidupnya. Seperti yang kita lihat sekarang persaingan antar perbankan di Indonesia semakin ketat dan kompetitif. Kepuasan nasabah merupakan konsep yang sangat relevan. Perusahaan harus mampu mengetahui apa yang diharapkan oleh nasabah dari produk dan jasa yang dihasilkan.

Adapun cara menciptakan layanan yang berkualitas yaitu bank harus mampu membedakan dirinya sendiri dengan konsisten dalam menyampaikan mutu lebih tinggi pesaingnya, pihak bank harus melakukan interaksi dengan nasabah yang disertai umpan balik sebagai control dan ukuran keberhasilan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh suatu Bank maka akan semakin baik

pula penilaian nasabah. Hal ini dapat dilihat dari Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah meliputi pelayanan baik yang diberikan oleh *Teller* dan *Customer Service* atau bagian depan yang berhadapan langsung dengan nasabah (Lubis, 2018).

Berdasarkan tujuan dan fungsinya, maka keberadaan Bank Aceh cabang pembantu Matangglumpangdua melalui seluruh kantor cabang, melakukan usaha untuk melayani dan meningkatkan kualitas layanan yang baik bagi para nasabah. Maka dari itu seluruh perbankan di Indonesia harus mampu memberikan pelayanan yang baik agar nasabah merasa puas. Nasabah yang loyal adalah sarana promosi yang efektif untuk mempromosikan perusahaan, nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainnya untuk menikmati layanan produk perbankan. Bank setidaknya harus mempunyai 5 kriteria kualitas layanan sehingga dapat menciptakan loyal, seperti kehandalan (*realibility*) yaitu kemampuan Bank dalam memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta memuaskan nasabahnya, jaminan (*assurance*) adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya, bukti fisik (*tangibles*) yaitu bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja, perhatian (*emphaty*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah, komunikasi yang baik, perhatian personal dan memahami masalah para nasabah, serta memiliki jam operasi yang nyaman, dan daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka serta memberikan layanan secara cepat dan tanggap. Tjiptono (2014: 368-369).



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2023
Gambar 1.1 Antrian Nasabah



Sumber : Website Bank Aceh Capem Matangglumpangdua, 2022
Gambar 1.2 Kotak Saran

Gambar di atas merupakan kondisi yang ada di Bank Aceh Cabang Pembantu Matangglumpangdua, dimana gambar 1.1 merupakan gambar banyaknya nasabah yang sedang mengantri akan tetapi tidak memiliki tempat duduk sehingga harus berdiri menunggu nomor antrian dipanggil. Sedangkan gambar 1.2 merupakan gambar pada tahun 2022, dimana masih terdapatnya kotak

saran sebagai tempat untuk memberikan saran kepada Bank Aceh Cabang Pembantu Matangglumpangdua, akan tetapi kotak saran tersebut sudah tidak berlaku lagi di tahun 2023 dikarenakan peralihan sistem pengaduan dalam bentuk digitalisasi melalui *mobile action* yang telah dijalankan diseluruh Bank Aceh.

Berdasarkan observasi, dari segi *responsiveness* dapat dilihat bahwa Bank Aceh Cabang Pembantu Matangglumpangdua belum mampu mengatasi terjadinya antrian dengan jumlah nasabah yang ingin dilayani. Selanjutnya dari segi *empathy* ditemukan *customer service* yang sering marah-marah ketika ada nasabah yang ingin bertanya sesuatu. Padahal seharusnya *customer service* harus bersikap sopan kepada nasabah meskipun sedang merasa lelah. Tetapi fenomena yang ada di Bank Aceh ini malah sebaliknya. Sedangkan dari segi *tangible* dilihat pada sarana yang juga kurang memadai seperti kursi yang tidak cukup mengakibatkan banyak nasabah yang tidak mendapat tempat duduk dalam menunggu antrian, sehingga banyak nasabah yang hanya berdiri sambil menunggu antrian dipanggil, bahkan sebagian nasabah dianjurkan untuk menunggu diluar Bank karena tidak mendapat tempat duduk yang kemudian mengakibatkan terlewatnya nomor antrian dikarenakan tidak bisa mendengar nomor antrian yang dipanggil.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Kualitas Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka ditemukan permasalahan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terutama *responsiveness* yang belum maksimal sehingga terjadi antrian yang belum teratasi
2. *Empathy* dalam pelayanan nasabah kurang baik, terutama pada saat antrian dalam pelayanan
3. Dari segi *tangible* yang berupa bukti fisik juga masih kurang memadai seperti kursi sebagai tempat duduk dalam menunggu antrian
4. Dari segi *reliability* yaitu belum mampu memberikan pelayanan yang cepat sehingga menyebabkan antrian panjang
5. Jaminan kesopanan yang dianggap masih belum mampu untuk diberikan secara baik kepada nasabah.

1.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, akan menimbulkan pertanyaan penelitian sebagai berikut “Apakah kualitas pelayanan Bank Aceh cabang pembantu Matangglumpangdua berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?”.

1.4 Pembatasan Masalah

Agar memperoleh gambaran yang jelas serta tidak meluasnya permasalahan dalam memahami isi dari skripsi ini, maka penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan Bank Aceh cabang pembantu Matangglumpangdua terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan berupa bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*), terhadap kepuasan nasabah.

1.5 Hipotesis Penelitian

a. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Jawaban tersebut dinyatakan sementara dikarenakan baru didasarkan pada teori-teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (sugiyono 2020:100).

H_0 : Diduga kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh cabang pembantu Matangglumpangdua

H_A : Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh cabang pembantu Matangglumpangdua

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ kesimpulannya item kuesioner tersebut valid

Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ kesimpulannya item kuesioner tersebut tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui keandalan terhadap jawaban yang diberikan oleh responden atas pertanyaan yang diajukan peneliti. Mengukur reliabilitas dari instrument pertanyaan

menggunakan Alpha Cromnbach yang didasarkan pada data instrument pengukuran. Suatu kuesioner dapat dikatakan andal apabila jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu atau tidak berubah-ubah. Menurut (Sugiyono dalam sa'adah 2020:49) mengataan bahwa jika nilai cromnbach alpha > 0.60 maka reliabilitas pertanyaan tersebut tinggi atau disebut dengan reliable.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas yaitu untuk menguji apakah di dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Penggunaan statistic parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel harus berdistribusi normal. Maka sebelum dilakukannya pengujian hipotesis, perlu terlebih dahulu untuk menguji normalitas data tersebut. Penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov smirnov dengan taraf signifikan 10% dimana jika nilai asymp.sig (2-tailed) lebih besar dari 0,1 maka nilai tersebut berdistribusi normal (Riyanto, 2020:103).

2. Uji Multikolinearitas

Tujuan dilakukannya uji multikolinearitas ini yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukannya korelasi antar variabel independen (Sugiyano dalam Nasution, 2016). Untuk mendeteksi uji multikolinearitas ini dapat dilakukan dengan cara menganalisis nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat jika nilai VIF < 10 dan nilai *Tolerance* tidak

dari 0,1 maka model tersebut dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lainnya. Dalam heteroskedastisitas kesalahan yang terjadi tidak random (acak), tetapi menunjukkan hubungan yang sistimatis sesuai dengan besarnya variabel bebas. Heteroskedastisitas dalam regresi dapat diketahui dengan beberapa cara, diantaranya uji koefisien korelasi spearman, uji park dan uji glesier (misbahuddin dan iqbal hasan, 2013:101).

d. Pengujian Hipotesis

1. Korelasi product moment merupakan salah satu cara untuk melakukan pengujian hipotesis dengan prosedur atau teknik dalam ilmu statistic untuk menunjukkan hubungan yang terjadi antara dua variabel. Ketentuan dari pengujian hipotesis ini yaitu bila r hitung lebih kecil dari r tabel, maka H_0 dapat diterima, sedangkan H_A ditolak. Tetapi sebaliknya, jika r hitung lebih besar dari r tabel maka H_A diterima dan H_0 ditolak (sugiyono, 2020:249).
2. Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menerangkan variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji t ini adalah berdasarkan nilai t hitung dan t tabel (Hantono, 2018).

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

1.6 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian tentunya terdapat tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti. Tujuan ini tidak terlepas dari permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Aceh Capem Matangglumpangdua terhadap kepuasan para nasabah.

1.7 Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan tujuan penelitian yang telah diuraikan diatas maka manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai pengembang ilmu administrasi publik mengenai kualitas dalam pelayanan bank dan sebagai referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya terutama yang relevan dengan penelitian ini dan dapat menjadi sumbangan ilmiah serta tambahan informasi bagi para pembaca.

2. Manfaat praktis

- a. Sebagai bahan masukan kepada pimpinan Bank Aceh Capem Matangglumpangdua dalam pengembangan pelayanan bank
- b. Sebagai sarana untuk menerapkan teori yang didapat selama perkuliahan pada kondisi yang sebenarnya.