

BAB I
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada persepsi, keputusan dan kesan pelanggan terhadap layanan yang diterimanya, karena pelanggan yang puas akan lebih cenderung loyal. Tujuan bisnis ini adalah untuk menyediakan layanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan. Pelayanan masih merupakan suatu tujuan yang penting, meskipun sering tidak diperhatikan. Jika bisnis telah memuaskan pelanggannya dan memenuhi kebutuhan mereka, mereka tertarik .

Jasa merupakan suatu perilaku atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat abstrak dan publik. Pentingnya kepuasan nasabah terhadap pelayanan menjadi fokus utama bagi lembaga keuangan syariah Agar tetap eksis dan memikat minat nasabah untuk mengadopsi produknya, lembaga keuangan syariah harus memberikan prioritas pada kepuasan nasabah terhadap layanannya. yang ditawarkannya dalam lingkungan kompetitif dengan munculnya banyak lembaga keuangan syariah. Dengan demikian, lembaga keuangan dapat berkembang, bersaing secara efektif, dan memimpin di pasar. Prioritas utama bagi lembaga keuangan saat ini adalah penjaminan, terutama sebagai penanda keunggulan kompetitif antara bank dengan pesaing lainnya. Hal ini karena kepuasan nasabah bergantung pada kualitas layanan yang mereka inginkan. Kepuasan nasabah dapat dilihat dari kinerja perusahaan yang melingkupi atau bahkan melampaui keinginan mereka.

Tingkat pelayanan yang telah diselesaikan oleh suatu perusahaan atau instansi dapat diukur dengan tingginya kualitas pelayanan kepada pelanggan, sehingga kualitas merupakan suatu hal yang mutlak diperlukan bagi pelaku usaha atau instansi yang memberikan pelayanan. Fokus kualitas pelayanan adalah pada upaya memenuhi harapan pelanggan dalam hal pelayanan dan keterampilan komunikasi. Kapasitas penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan menentukan kualitas layanan jika layanan yang diberikan memenuhi harapan.

Menurut Tjiptono (2020:19) menyatakan bahwa ketika konsumen membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan mereka, mereka mengalami kebahagiaan atau kekecewaan. Dalam skenario ini, kemakmuran bersama memerlukan pemenuhan semua kebutuhan pelanggan. Pelayanan Nasabah pada Kantor Kas Bank Sumsel Babel Bina Darma Palembang memegang peranan penting dan mempunyai kemampuan dalam mengelola bank seefektif mungkin agar nasabah dapat menikmati manfaat perbankan disana. Bukti langsung seperti fasilitas fisik, peralatan, dan fasilitas yang ada, dapat menunjukkan kualitas yang diberikan oleh Kantor Kas Bank Sumsel Babel Bina Darma Palembang. Kualitas layanan melibatkan beberapa aspek krusial. Keandalan, yang mencakup kemampuan untuk menyediakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat dan memuaskan, ditekankan secara signifikan. Selain itu, kemampuan para pengelola atau pengurus dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan responsif juga diprioritaskan.

Jaminan kualitas termasuk kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan dari para pengurus, serta kebebasan dari bahaya, risiko, dan keraguan, dijaga dengan baik. Selain itu, empati dalam bentuk kemudahan hubungan, komunikasi yang efektif, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan juga diperhatikan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan diketahui memiliki dampak positif terhadap partisipasi anggota.

Kantor Kas Bank Sumsel Babel Bina Darma Palembang harus selalu siap bersaing dalam lingkungan yang semakin kompetitif akibat ekspansi lembaga keuangan. Dalam menghadapi persaingan ini, Kantor Kas Bank SumselBabel Bina Darma Palembang didorong kreatif yang memastikan bahwa kepuasan nasabahnya meningkat seiring dengan perkembangan pasar yang semakin kompetitif. Kantor Kas Bank SumselBabel Bina Darma Palembang berkompetisi dengan berbagai lembaga keuangan lainnya di Jalan A Yani, Desa 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Palembang. Salah satu strategi untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas layanan pelanggan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kas Bank SumselBabel Bina Darma Palembang kurang baik, terutama disebabkan oleh kurangnya staf di bagian Customer Service dan Teller. Saat melakukan transaksi pada kedua layanan tersebut, hal ini mengakibatkan hal ini. Meskipun masalah layanan tidak terlalu sulit atau rumit, mengabaikannya dapat menyebabkan masalah yang sensitif. Akibatnya, kualitas layanan yang memadai dan etis harus

diberikan pada sistem layanan. Tujuan utama dari layanan adalah untuk membuat pelanggan senang dan menambah nilai bagi bisnis.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kas Bank SumselBabel Bina Darma Palembang merupakan sebuah perusahaan perbankan yang belum mencapai tingkat perkembangan optimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki strategi yang cocok untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Sehingga, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Evaluasi Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang”*.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah yang terjadi yaitu “ Bagaimana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma Palembang ”.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini, ruang lingkup dibatasi agar pembahasannya tidak terlalu meluas, sehingga permasalahan harus dibatasi pada kualitas pelayanan di Kantor kas Bank Sumsel Babel Bina Darma Palembang.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan karya akhir ini adalah untuk mengkaji bagaimana kualitas Pelayanan terhadap tingkat Kepuasan Nasabah di Kantor Kas Bank Sumsel Babel Bina Darma Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan karya akhir ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Menyadari bahwa kualitas pelayanan memiliki keterkaitan terhadap kepuasan nasabah secara langsung.

2. Bagi Perusahaan

Dari evaluasi tugas akhir ini, diharapkan dapat menjadi referensi bagi penilaian dari pihak netral mengenai bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Kantor Kas Bank SumselBabel Bina Darma Palembang.

3. Bagi Akademik

Harapannya, pembaca dapat meningkatkan pemahaman mengenai bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank Sumsel dan menjadi referensi untuk studi kasus lebih lanjut yang serupa dengan laporan ini.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menerapkan metode Analisis Kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:213), metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk mendapatkan pemahaman dalam konteks ilmiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data yang lebih menitikberatkan pada makna. Data kualitatif ini

merupakan hasil dari serangkaian wawancara dengan karyawan Bank SumselBabel, yang bertujuan untuk mengeksplorasi Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah di Kantor Kas Bank SumselBabel Bina Darma Palembang :

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pembuatan karya akhir ini, teknik pengumpulan data dan informasi digunakan oleh penulis sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Data dikumpulkan melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian, di mana kegiatan pelayanan di Kantor Kas Bank SumselBabel Bina Darma Palembang diamati oleh peneliti. Hasil pengamatan tersebut digunakan sebagai informasi tambahan dalam penelitian

2. Interview (Wawancara)

Teknik wawancara digunakan untuk mendapatkan data secara mendalam. Dengan melakukan pertanyaan secara langsung kepada pihak terkait mengenai pelayanan di Kantor Kas Bank Sumsel Babel Bina Darma Palembang. Interaksi langsung ini memungkinkan peneliti atau mencatat informasi tambahan dalam penelitian.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka digunakan dalam penyusunan karya akhir ini dengan mengambil informasi penting dari berbagai sumber seperti: Jurnal, Buku, Internet dan lainnya.

4. Studi Dokumentasi

.Temuan penelitian mengenai bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi

kepuasan client di Kantor Kas Bank SumselBabel Bina Darma Palembang disertai dokumen pendukung yang memberikan tambahan data

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam mewujudkan suatu hasil yang baik dalam penyusunan karya akhir ini penulis melakukan beberapa langkah yang sistematis supaya mempermudah pembaca memahami dari keseluruhan bab yang telah ditulis. Berikut sistematika dalam penulisan laporan ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi uraian latar belakang rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, metode penelitian, analisis data dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini berisikan gambaran umum Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma, Visi, Misi, Nilai-nilai perusahaan, Struktur organisasi Bank Sumsel Babel Kantor Kas Bina Darma, Unit-unit Kerja dan tanggung jawab dari setiap jabatan, dan Aktifitas kegiatan penulis.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan membahas hasil yang diperoleh dalam penelitian dan menguraikan pembahasan masalah-masalah yang telah ditemukan selama penelitian , serta mengungkapkan hasil dan pembahasan dari tulisan yang ada.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini akan berisi kesimpulan mengenai hasil yang telah dibahas sarandari pembahasan karya akhir ini.

