

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini setiap orang menginginkan pelayanan yang baik kepada dirinya disegala hal. Begitu juga setiap perusahaan berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap kolega, rekan bisnis, serta pengguna jasa perusahaan tersebut. Namun masih saja ditemukan kekurangan dalam pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pengguna jasa perusahaan tersebut.

Bank merupakan salah satu contoh perusahaan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada para nasabahnya sehingga nasabah merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut menjadi *effect* timbal balik ke perusahaan juga, nasabah yang merasakan pelayanan yang diberikan dapat memuaskannya maka nasabah tersebut akan memberikan rasa percaya kepada bank tersebut dan juga menggunakan fasilitas perbankan yang diberikan untuk keperluan pribadi maupun perusahaan, seperti simpan-pinjam, transaksi bisnis, serta investasi yang berujung meningkatnya nilai dan dana suatu bank tersebut yang membuat nama perusahaan jasa perbankan tersebut menjadi baik dimata para nasabah sebagai pengguna jasa perbankan.

Persaingan antar bank dewasa ini semakin meningkat, perusahaan perbankan berloma-lomba untuk memberikan jasa pelayanan yang baik kepada nasabah agar dapat meningkatkan *profit* perusahaan tersebut. Perubahan terbesar dalam dunia perbankan adalah tingkat persaingan antar bank yang semakin kuat.

Persaingan yang sehat antar bank diperlukan sebagai salah satu unsur pendorong peningkatan efisiensi.

Negara kita pernah mengalami krisis ekonomi global pada tahun 2008 yang berpengaruh pada dunia perbankan di Indonesia. Muhammad Nuh (2008) selaku Menteri Komunikasi dan Informatika pada saat itu mengemukakan bahwa krisis keuangan Amerika mengakibatkan pengeringan likuiditas sektor perbankan dan institusi keuangan non-bank yang disertai berkurangnya transaksi keuangan. Kondisi demikian telah menyebabkan minat menabung masyarakat di bank mengalami penurunan. Masyarakat menjadi enggan menginvestasikan dananya, karena bank bukan tempat yang aman lagi untuk berinvestasi. Bank tidak lagi memberikan keuntungan bagi masyarakat dan sebaliknya, bank hanya menambah beban bagi masyarakat dengan segala permasalahannya.

Image masyarakat yang negatif tersebut menjadi pemicu bagi pihak manajerial bank untuk merubah citra yang baik kepada nasabah agar nasabah kembali percaya kepada bank tersebut dan mulai menginvestasikan dananya kepada bank tersebut sehingga bank mengalami peningkatan *profit* dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan prima kepada seluruh nasabah.

Penilaian masyarakat terhadap bank tidak hanya terpaku pada masalah kuantitas suku bunga bank, tetapi sudah berkembang pada persoalan kualitas, baik mengenai produk bank maupun layanannya (Palitati, 2007). Penilaian masyarakat terhadap bank dipengaruhi bagaimana mereka memaknai produk bank atau pelayanan yang diterima. Hasil survey awal penelitian menunjukkan perlunya kualitas layanan sebagai salah satu unsur mendukung pilihan nasabah pada suatu bank untuk menabung.

Sugiarto (1999) mengatakan bahwa baik buruknya penilaian terhadap kualitas layanan tergantung pada penyediaan jasa dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan secara konsisten. Artinya, apabila layanan yang diterima sesuai dengan layanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan positif. Sebaliknya layanan yang diterima dinilai tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan mempersepsikan negatif kualitas layanan tersebut. Khazeh dan Decker (1993) menemukan bahwa pemilihan suatu bank tergantung pada tiga hal yaitu: kebijakan perbaikan layanan bank, reputasi bank, dan tingkat persaingan dalam pemasaran produk-produknya. Kualitaas layanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan layanan yang lebih tinggi dari yang diharapkannya. Semakin baik kualitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, bila semakin buruk kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan. Maka demi meningkatkan kualitas layanan yang baik dan prima PT. Bank Internasional Indonesia (BII) mulai gencar dan fokus pada pelayanan yang prima kepada nasabah selain daripada produk-produk layanan yang diberikan. Dengan itu perlu dilihat dari kemampuan kerja para pekerja/karyawan PT. BII dalam bekerja dan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik kepada setiap nasabah demi meningkatnya reputasi pelayanan yang baik serta turut ikut serta membangun dana dalam perkembangan perusahaan. Oleh karena itu *services quality team* (SQ) berperan penting dalam mendongkrak dan memotivasi, mengawasi, memberikan pelatihan, dan melakukan sidak langsung ke kantor-kantor PT. BII di cabang maupun cabang pembantu untuk memastikan bahwa pelayanan yang baik diberikan kepada nasabah pada saat jam pelayanan.

Pelayanan prima yang dilakukan oleh pihak bank melalui para karyawannya, mencerminkan kualitas bank secara umum. Pelayanan prima juga merupakan sejauhmana kualitas sebuah bank. Kualitas layanan merupakan pengalaman sadar yang sifatnya subjektif bagi setiap nasabah. Sejalan dengan pendapat Irwanto (2002) bahwa persepsi adalah proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antar gejala, maupun peristiwa) sampai rangsang itu disadari dan dimengerti. Artinya bahwa kualitas merupakan hasil persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan pihak bank. Kualitas layanan merupakan faktor penentu persepsi nasabah terhadap keberadaan suatu bank, yaitu apakah layanan yang diterima dan dirasakan oleh nasabah akan sama dengan yang mereka harapkan, mungkin lebih baik atau bahkan lebih buruk. Terdapat beberapa hal penting yang dinilai pihak Bank Internasional Indonesia kepada para karyawan mengenai pelayanan prima, yaitu memiliki dukungan yang tinggi terhadap *branch monitoring*, mendapat pujian yang positif dari nasabah, tidak ada ditemukan kesalahan dan selisih dalam transaksi.

Banyak yang faktor yang menentukan atau mempengaruhi tinggi rendahnya pelayanan yang dilakukan pihak bank, satu diantaranya seperti yang diungkapkan Munir (2002) adalah keterampilan para petugas dalam menjalankan tugasnya. Dalam bidang pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksananya. Mereka inilah yang membawa “bendera” terhadap kesan atas baik-buruknya layanan. Dengan keterampilan dan kemampuan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan

semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. Salah satu unsur yang paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan. Silalahi (1987) menyatakan “dalam pekerjaan keterampilan dapat dipelajari dengan latihan, maka karyawan setengah terampil mempunyai kemungkinan besar dapat melakukan pekerjaan itu dengan sangat memuaskan setelah suatu masa latihan”.

Keterampilan yang dimiliki oleh para karyawan dalam menjalankan tugasnya menunjukkan kemampuan kerja mereka. Pengertian mampu menurut Wojowasito (1995) adalah kesanggupan atau kecakapan, sedangkan kemampuan berarti seseorang yang memiliki kecakapan atau kesanggupan untuk menjalankan sesuatu yang diwujudkan melalui tindakannya untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

Sementara menurut Zainun (dalam Sariyathi, 2003) kemampuan (*ability*) dimaksudkan sebagai kesanggupan (*capacity*) karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan mengandung berbagai unsur seperti keterampilan manual dan intelektual, bahkan sampai kepada sifat-sifat pribadi yang dimiliki. Unsur-unsur ini juga mencerminkan pendidikan, latihan dan pengalaman yang dituntut sesuai rincian kerja. Kemampuan sesungguhnya merupakan suatu unsur pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk memungkinkan para karyawan bekerja dengan cara tertentu.

Berdasarkan observasi yang peneliti lihat pada karyawan yang bekerja pada Bank Internasional Indonesia Kantor Cabang dan Cabang Pembantu Medan,

masih terlihat beberapa orang karyawan yang tidak mampu menunjukkan pelayanan kepada pelanggan bank secara prima. Perilaku yang terkesan kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah, khususnya yang terlihat pada karyawan *frontliner* antara lain, bersikap kurang ramah, bicara sedikit kasar kepada pelanggan, kurang cepat melayani keperluan nasabah. Kondisi ini mengakibatkan timbulnya rasa tidak puas di kalangan pelanggan. Padahal dari rasa puasnya nasabah dalam hal pelayanan akan berakibat meningkatnya profit PT. BII dalam hal dana dan reputasi, yang pasti jika nasabah merasakan senang maka nasabah tersebut akan percaya kepada PT. BII dan akan menginvestasikan dananya dan mempercayakan transaksi keuangannya di bank tersebut. Hal ini saling berhubungan satu sama lain. Dalam hal kemampuan kerja karyawan ini, pihak Bank Internasional Indonesia menuntut karyawannya untuk memiliki loyalitas yang tinggi terhadap bank, memahami kondisi bank dan memonitor perkembangan bank.

Berdasarkan masalah tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kemampuan Kerja dengan Pelayanan Prima pada Karyawan di PT. Bank Internasional Indonesia Kantor Cabang Medan”

B. Identifikasi Masalah

Diantara berbagai faktor yang mempengaruhi pelayanan prima kepada nasabah, salah satunya adalah kemampuan kerja karyawan. Faktor inilah yang sangat berperan penting bagi para pegawai dalam memberikan pelayanan, semakin tinggi kemampuan kerja maka semakin baik pula pelayanan yang

diberikan, sebaliknya jika rendah kemampuan kerja, maka pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Kemampuan kerja sebagai bagian penting dari fungsi pengarahan mempunyai beberapa pengertian, menurut Zainun (dalam Sariyathi, 2003) kemampuan (*ability*) dimaksudkan sebagai kesanggupan (*capacity*) karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya yang mengandung berbagai unsur seperti keterampilan manual dan intelektual, bahkan sampai kepada sifat-sifat pribadi yang dimiliki. Unsur-unsur ini juga mencerminkan pendidikan, latihan dan pengalaman yang dituntut sesuai rincian kerja. Kemampuan sesungguhnya merupakan suatu unsur pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk memungkinkan para karyawan bekerja dengan cara tertentu.

Berdasarkan uraian di atas, kemampuan kerja yang dimiliki karyawan sangat berpengaruh terhadap pelayanan kepada nasabah, dimana kemampuan kerja yang dimiliki setiap individu berbeda-beda, itulah yang menjadi permasalahannya. Karena pelayanan itu sangat penting dalam dunia perbankan di era persaingan antar bank yang juga berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabahnya agar dapat meningkatkan profit dan reputasi bank tersebut.

C. Batasan Masalah

Di dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah dengan menjelaskan variabel kemampuan kerja dan pelayanan prima. Adapun kemampuan kerja yang dimaksud adalah kemampuan dalam melaksanakan suatu pekerjaan untuk

memungkinkan para karyawan bekerja dengan cara tertentu. Sementara itu pelayanan prima adalah suatu bentuk pelayanan kepada nasabah yang dapat membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan mengenai produk jasa keuangan dan juga pelayanan dalam bertransaksi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Internasional Indonesia (BII) Kantor Cabang Medan Palang Merah yang berstatus karyawan maupun kontrak dengan PT. BII yang berjumlah 107 karyawan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah adalah: “Apakah ada Hubungan Kemampuan Kerja dengan Pelayanan Prima pada Karyawan di PT. Bank Internasional Indonesia KC Medan Palang Merah?”

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan suatu gambaran mengenai pelayanan yang prima kepada nasabah, yang mana pelayanan yang diberikan itu dipengaruhi oleh kemampuan kerja karyawan. Secara khusus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: Hubungan Kemampuan Kerja dengan Pelayanan Prima pada Karyawan di PT. Bank Internasional Indonesia Kantor Cabang Medan Palang Merah.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah dan dapat menyumbang hasil penelitian terdahulu mengenai psikologi khususnya bidang

industri dan organisasi, yang diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kemampuan kerja dan pelayanan prima.

2. Manfaat Praktis

Bagi para mahasiswa, agar kiranya dapat mengerti bahwa di dalam dunia kerja itu memiliki daya saing yang kuat dan ketat. Dari pada itu perlu diperhatikan bagi kita mahasiswa agar selalu dapat mempersiapkan diri kita sendiri agar kita tidak kalah saing dengan pekerja lainnya. Bagi para akademisi, dapat menjadi salah satu referensi di dalam melakukan penelitian mengenai kemampuan dan pelayanan secara prima. Juga manfaat bagi peneliti agar dapat lebih mengerti dan paham mengenai kemampuan kerja dan pelayanan prima agar dapat mengaplikasikannya di dunia kerja.