

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam pembicaraan sehari – hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang mana kegiatan utamanya adalah untuk menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang atau kredit bagi sebagian kalangan masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank sendiri juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran atau setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan pembayaran lainnya.

Pada zaman modern seperti saat ini, bank sering digunakan sebagai tempat untuk penyimpanan uang, dan bank juga dibutuhkan mulai dari masyarakat kalangan menengah ke bawah, hingga kalangan menengah ke atas. Bank juga dapat dijadikan sarana untuk menjadi sebagai tempat yang dapat digunakan untuk pemenuhan urusan antar pribadi, hingga pemenuhan urusan antar kelompok bahkan urusan dalam dan luar negeri dapat dibantu atau dimudahkan transaksinya melalui perbankan.

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Salah satu usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan keuangan, maka usaha jasa perbankan selain mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai nasabah, juga harus mengedepankan kepercayaan, karena dapat dikatakan bahwa

industri perbankan adalah merupakan industri yang menjual kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya.

Menurut Undang – Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah

*“badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.*

Pada dasarnya fungsi dari perbankan adalah tempat menyetor uang, mengambil uang, menitipkan uang hingga menukar uang dan banyak hal lain lagi yang berhubungan dengan uang. Di kota Medan sendiri telah berdiri beberapa bank yang menawarkan jasa perbankan, baik bank yang dimiliki oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Di antaranya Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Tabungan Negara (BTN), Bank Rakyat Indonesia (BRI), dan Bank X.

Dewasa ini, karena ketatnya persaingan di dunia perbankan, maka bank memilih untuk berfokus terhadap pelayanan agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya (Kasmir, 2010).

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan. Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan serta keinginan

untuk melakukan pembelian kembali, yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, maka dengan begitu pelanggan akan merasa mendapat kepuasan tersendiri dan merasa dihargai sehingga mereka senang dan bersedia untuk menjadi pelanggan tetap.

Kepuasan pelanggan efek dari terciptanya kualitas pelayanan yang baik, yakni perbedaan daya guna yang dirasakan konsumen dan harapan yang ada. Pelayanan yang berkualitas tentunya dapat memenuhi kebutuhan konsumen sesuai dengan harapan mereka. Loyalitas pelanggan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perilaku pelanggan khususnya loyalitas pelanggan. Apabila kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan bertahan dalam jangka waktu yang lama, maka pelanggan akan bersikap loyal. Disamping promosi, inovasi produk serta kualitas pelayanan yang baik juga dapat menunjang kepuasan pelanggan.

Jika seorang pelanggan merasa puas terhadap suatu produk ataupun pelayanan yang diberikan kepadanya tentunya secara tidak langsung itu memberikan media baru kepada perusahaan tersebut sebagai sarana promosi yang efektif meningkatkan pengetahuan masyarakat akan produk yang perusahaan ciptakan. Komunikasi yang tercipta secara alami tersebut memberikan efek yang cukup besar dalam proses pemasaran bank tersebut.

Loyalitas pelanggan merupakan kunci sukses bagi sebuah usaha, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi juga menjadi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan untuk bertahan dalam menggunakan suatu produk/jasa, melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk atau jasa secara konsisten. Untuk mendapatkan pelanggan yang loyal, sebuah produk/usaha dituntut untuk merancang strategi pemasaran yang baik.

Salah satu Bank yang berfokus memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi nasabah adalah Bank X. Hal ini dilakukan guna terpenuhinya visi dan misi Bank X yang bertujuan untuk menjadi *The Best Bank Service Excelent In Asean 2020*. Dalam rangka memberikan pelayanan yang baik disini juga sangat berhubungan erat dengan kinerja *front linear* itu sendiri atau seperti biasa yang akrab didengar oleh telinga dengan sebutan *teller*, karena *teller* yang langsung menjalin hubungan dengan nasabah baik secara rutin ataupun sementara saja. Oleh sebab itu pihak Bank X mewajibkan seluruh teller untuk melayani nasabah sesuai dengan *Standart Operational Perusahaan (SOP)* agar kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah terpenuhi secara maksimal.

*Teller* itu sendiri adalah merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Secara umum tugas *teller* adalah menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai. Fungsi teller menjadi sangat penting karena setiap hari para *teller* yang langsung berhadapan dengan nasabah, dan para teller lah yang lebih mengenali dan memahami karakteristik nasabahnya itu sendiri.

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan atau konsumen lama untuk berpindah keperusahaan lain. Walaupun telah ditekankan kepada teller agar memberikan pelayanan sesuai dengan *Standart Operational Perusahaan (SOP)*. Secara praktiknya banyak ditemukan teller yang melayani nasabah tidak sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh pihak Bank X, namun sejauh ini para nasabah jarang ada yang memberikan kritik atau merasa dirugikan dalam kesalahan tersebut. Nasabah merasa bahwa kesalahan yang dilakukan oleh para nasabah masih bisa ditolerir dan manusiawi.

Hal ini dibuktikan oleh hasil observasi dari Mystery Shopper (MRI) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank X Area Medan Balai Kota masih diperingkat bawah. Rendahnya kualitas pelayanan ini juga dibuktikan dengan hasil wawancara pada salah satu nasabah Bank X Area Medan Balai Kota yang mengatakan bahwasannya pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Berikut kutipan wawancara yang diperoleh dari salah satu nasabah Bank X Area Balai Kota:

*“Sebenarnya suka sih transaksi di Bank X, Cuma aja teller nya saya rasa kurang ramah, nanti mereka suka ngobrol jadinya saya harus nunggu sedikit lebih lama”.* (Wawancara tanggal, 5 April 2016)

Ekspresi emosi yang positif seperti tersenyum ramah, wajah yang ceria dan salam merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan terhadap pelanggan berpengaruh secara simetris terhadap kepuasan pelanggan, dimana pelayanan yang buruk berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan ketika seorang konsumen memperoleh pelayanan yang dikategorikan baik.

Dalam memberikan ekspresi wajah serta sikap dalam memberikan pelayanan merupakan elemen penting dari bagus tidaknya suatu pelayanan. Teller sebagai bagian yang bersinggungan langsung dengan para nasabah tentunya diharuskan memberikan sikap dan ekspresi dalam memberikan pelayanan yang baik. Ekspresi wajah yang baik serta sikap yang ramah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dilakukan secara maksimal. Sikap ramah dan ekspresi wajah yang baik sering kali harus dilakukan dalam keadaan yang berbanding terbalik dengan hal tersebut, kondisi emosi dari seorang Teller yang tidak selalu berada dalam kondisi yang baik menjadi permasalahan ketika seorang Teller diwajibkan bersikap ramah walaupun dalam kondisi emosi yang kurang baik.

Dalam keadaan kondisi emosi yang kurang baik tersebut seorang Teller diharapkan mampu tetap bersikap ramah. Kontrol emosi inilah yang mesti diperhatikan dengan baik,

seorang Teller yang memiliki kecerdasan emosi serta control emosi yang baik tentu akan mampu memberikan pelayanan yang ramah sekalipun dalam keadaan emosi yang kurang baik. Kecerdasan emosi seseorang erat hubungannya dengan kemampuan yang dimiliki serta IQ yang baik, hal ini menunjukkan pentingnya kemampuan/kepintaran dan IQ yang baik dalam control emosi seseorang.

Seorang *teller* mempunyai tanggung jawab sebagai wujud dari pelayanan suatu Bank, jika pelayanan yang diberikan maksimal maka citra dari Bank tersebut akan menjadi lebih baik, akan tetapi *teller* sebagai seorang manusia tentunya mengalami naik turun perasaan *mood* dihadapkan pada keharusan tetap bersikap sebaik mungkin walaupun kondisi emosi dan perasaan berada pada titik yang kurang baik. Hal tersebut menjadi salah satu penyebab dari buruknya kualitas pelayanan dari seorang teller, untuk itu diperlukan control emosi serta pembawaan diri yang baik sehingga mampu membedakan masalah pribadi dengan urusan pekerjaan.

Menurut Goleman (2004), mengungkapkan bahwa kecemerlangan seorang individu berdasarkan *intelligence quotient* (IQ) hanyalah sekitar 20 (dua puluh) persen dan 80 (delapan puluh) persen lainnya dipengaruhi oleh faktor lain, salah satunya adalah kecerdasan emosional, bahwa kebanyakan perusahaan menyeleksi orang-orang yang ber-IQ tinggi dengan menjalankan seleksi awal berupa tes kecerdasan intejelensi. Walaupun IQ adalah tolak ukur dari kepintaran seseorang, akan tetapi IQ bukan merupakan satu-satunya indikator kesuksesan kecerdasan emosional memiliki 4 dimensi utama yaitu (*self-emotion appraisal, others emotion appraisal, regulation of emotion, and use of emotion*) yang diperlukan selama proses interaksi dengan pelanggan.

Kernbach dan Schutte (2005) mengungkapkan bahwa pelanggan lebih puas ketika berurusan dengan penyedia layanan yang memiliki kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) yang tinggi. Dalam organisasi pelayanan, karyawan akan berinteraksi dengan

pelanggan secara terus menerus. Hal paling utama ialah kecerdasan emosional yang merupakan kemampuan perasaan yang penting yang bisa berpengaruh pada pelayanannya terhadap pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Pascal Wira Putra (2012) dalam penelitiannya juga mengungkapkan adanya pengaruh yang positif antara kecerdasan emosional dengan kualitas pelayanan yang berarti semakin tinggi kecerdasan emosi seorang karyawan maka semakin baik kualitas pelayanan.

Berdasarkan latar belakang dan beberapa penelitian yang telah dipaparkan diatas jelas terlihat bahwa para *teller* Bank X Area Medan Balai Kota belum melakukan pelayanan secara maksimal. Dalam penelitian ini peneliti menganggap bahwa kurang maksimalnya kualitas pelayanan dikarenakan rendahnya tingkat kecerdasan emosi para *teller*. Namun hal ini tidak begitu saja dapat peneliti simpulkan sehingga, dari pertimbangan ini juga yang menyebabkan peneliti tertarik dan memutuskan untuk mengadakan penelitian yang berjudul : *“Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kualitas Pelayanan Pada Teller Bank X Area Medan Balai Kota”*.

## **B. Identifikasi Masalah**

Bagi karyawan yang bekerja pada bagian *teller* tentu akan sering menemukan masalah karena bermacam ragamnya individu yang di temui, baik individu yang merespon pekerjaan kita dengan baik ataupun individu yang tidak merespon pekerjaan dengan baik, disamping itu juga teller berfikir mengenai target yang harus dicapai dan persaingan antar bank yang sangat ketat. Hal tersebut lah yang mengharuskan *teller* memiliki kecerdasan emosi yang baik agar dapat memecahkan berbagai masalah yang dihadapinya, dengan tetap memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabahnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh tempat ia bekerja, hingga tidak ada pihak yang dirugikan, baik pihak nasabah, pihak perbankan tempat

ia bekerja, hingga pihak teller itu sendiri, karena banyaknya persaingan yang terjadi dilapangan.

Kualitas pelayanan itu sendiri sudah ditetapkan standartnya dari perusahaan perbankan tersebut, karena jika *teller* tidak melayani nasabah atau calon nasabahnya dengan baik atau sesuai dengan standart kualitas pelayanan tersebut, maka akan berdampak bagi karir untuk perbankan tersebut, akan sulit bagi perusahaan perbankan tersebut untuk dapat mempertahankan keberadaan pelanggan atau nasabahnya, dan kualitas pelayanan ini juga bukan hanya berlaku dalam jangka singkat, contohnya sehari atau dua hari, melainkan berlaku selama jam layanan untuk melayani nasabahnya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kecerdasan emosi. *Teller* (pekerja) yang memiliki kecerdasan emosi yang baik, maka dalam pemecahan masalah mereka akan lebih mampu mengatasinya, dan juga mengatasi nasabah dengan lebih sabar dalam menghadapi nasabah, lebih bersemangat dan tidak mudah marah. Juga dapat mengambil nilai-nilai positif dari segala sesuatu yang dihadapinya, juga bertanggung jawab terhadap apa yang menjadi kewajibannya dalam menangani nasabah dari proses awal hingga proses akhir. Menanggulangi jika ada keluhan nasabah dengan cepat agar tidak menjadi panjang dan berlarut-larut.

*Teller* dengan kecerdasan emosi yang tidak baik maka tidak akan bisa menahan emosi dalam menghadapi nasabah jika menemukan masalah dari nasabahnya sendiri. Akan kurang sabar dalam mengatasi-mengatasi masalah yang sedang terjadi dan akan memberikan masukan yang tidak baik kepada nasabahnya, hingga pada akhirnya membuat nasabah merasa menjadi kesal, dan mengurangi respon positif mereka terhadap pelayanan Bank X, dan mencari kenyamanan dari perbankan lainnya.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, dapat dirumuskan masalah penelitian adalah untuk melihat apakah ada, “Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kualitas Pelayanan *Teller* Pada Bank X Area Balai Kota Medan?”

### D. Batasan Masalah

Pada penelitian yang membahas mengenai **Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Kualitas Pelayanan Pada *Teller* Bank X Area Balai Kota Medan**, peneliti membatasi masalahnya dengan menjelaskan tentang kecerdasan emosi dan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan (*teller*) kepada nasabahnya di Bank X Area Balai Kota Medan.

Kecerdasan Emosi itu sendiri adalah dipandang sebagai suatu kemampuan yang dimiliki oleh sipekerja tersebut sebagai kemampuan dalam memahami dan merasakan kebutuhan pelanggannya dan juga dapat dengan mudah mengambil keputusan secara cepat tepat dan akurat.

Sedangkan definisi kualitas pelayanan itu sendiri ialah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen agar dapat mempertahankan loyalitas konsumen terhadap perusahaan tersebut.

### E. Tujuan Penelitian

Dalam sebuah penelitian baik penelitian yang bersifat ilmiah maupun penelitian yang bersifat sosial pasti di maksudkan untuk mencapai suatu tujuan penelitian. Pada penelitian ini yang ingin dicapai oleh penelitian adalah ingin mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dengan kualitas pelayanan *teller* pada Bank X Area Balai Kota Medan.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Terkait dengan kecerdasan emosional dan kualitas pelayanan kerja yang diberikan kepada nasabahnya. Selain itu juga diharapkan agar penelitian ini dapat menambah bahan keperustakaan dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan bagi peneliti mengenai teori dan fakta mengenai kecerdasan emosi dan kualitas pelayanan. Dan memberikan manfaat dalam mengembangkan wawasan berfikir bagi karyawan pada bagian *teller* di Bank X Area Balai Kota Medan dalam rangka memahami bagaimana pengendalian emosi dan pemecahan masalah agar dapat mengambil langkah-langkah yang bijaksana dalam mengurangi pengaruh buruk pada pelayanan kerja pegawai Bank X pada bidang *teller* agar sekiranya dapat meminimalisir masalah-masalah yang tentunya berkemungkinan untuk ditemukan setiap harinya dari orang-orang atau nasabah yang berbeda-beda setiap harinya.