

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi merupakan wadah atau tempat yang digunakan beberapa orang untuk melakukan kerjasama. Organisasi akan berkembang dengan baik tergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Sumber daya manusia sangat dibutuhkan dalam organisasi swasta maupun organisasi pemerintah dalam aktivitas pelayanan.

Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi atau lembaga akan sangat berperan dalam kelancaran kegiatan organisasi. Pelayanan dalam organisasi khususnya kantor dituntut untuk cepat dan tepat. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pada era modern saat ini, pelaku industri perbankan berlomba dalam meningkatkan pelayanannya secara optimal dan maksimal. Semua berupaya untuk mampu memberikan kepuasan kepada para naabahnya dengan tujuan dapat memenangkan persaingan antar pelaku industri. Kepuasan nasabah memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan dan disiplin kerja karyawan pada suatu sektor perbankan.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk atau jasa (Suprpto, 2011 : 233). Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik,

lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien. Dalam hal ini terutama dalam pelayanan publik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu persepsi pelanggan yang harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Dan kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Oleh karena itu, hampir setiap perusahaan saat ini menyadari pentingnya arti pelanggan bagi suatu perusahaan dan berupaya keras untuk dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk atau jasa yang membuat pelanggan tidak merasa puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para pelanggan tidak merasa puas untuk segera diperbaiki, sehingga pelanggan tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 karakter kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta atau pelanggan yang loyal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empaty* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap) menurut (Tjiptono, 2012 : 26).

Sumber daya manusia sangat di butuhkan dalam suatu organisasi pemerintah maupun swasta dalam aktifitas pelayanan. Dalam organisasi pemerintah pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat sehingga pelayanan tersebut akan dinilai semakin bermutu.

Definisi mengenai pengertian pelayanan yang simpel diberikan oleh Invancevich, dkk dalam (Ratminto, 2015) "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan". Sedangkan definisi yang lebih rinci lagi diberikan oleh Goonroos dalam (Ratminto, 2015) "pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi anatar konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberiu pelayana yang dimaksudkan untuk permasalahan konsumen atau pelanggan".

Disiplin kerja menurut Singodimegjo dalam (Sutrisno, 2017) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Sedangkan menurut (Sutrisno, 2017) menyatakan bahwa disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin kerja menurut Simamora dalam (Safudin, 2017) adalah bentuk pengendalian diri pegawai dan pelaksanaan yang teratur menunjukkan tingkat kesungguhan tim kerja dalam organisai.

Dengan adanya penerapan disiplin kerja pegawai dapat lebih bertanggung jawab terhadap tugasnya sehingga kinerjanya akan lebih baik dan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan dengan pelayanan yang baik. Disiplin kerja pada pegawai sangat dibutuhkan, karena tujuan perusahaan akan sukar dicapai bila tidak ada disiplin kerja. Sutrisno (2017:86) mendefinisikan disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya.

Keberadaan pelanggan adalah faktor penting dalam mencapai tujuan, maka perusahaan semakin menyadari

betapa pentingnya permintaan pelanggan. Perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Oleh karena itu, dalam melayani pasar pelanggan maka perusahaan harus mengerti kebutuhan (*need*) dan keinginan (*wants*) pelanggan, sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan yang optimal. Semakin baik kompetensi dan kedisiplinan karyawan didalam perusahaan tersebut, semakin tinggi pula kepuasan yang akan diterima oleh pelanggan.

Berdasarkan data peringkat Forbes untuk The World's Best Banks tahun 2022 di Indonesia, data yang didapat sebagai berikut :

Tabel 1.1 The World's Best Banks 2022

The World's Best Banks 2021	
1.	Bank Central Asia (BCA)
2.	Bank DKI
3.	Bank Mandiri
4.	Bank Negara Indonesia
5.	Bank Rakyat Indonesia (BRI)
6.	Bank Syariah Indonesia
7.	BCA Syariah
8.	Bank BNC
9.	Bank BTPN
10	Cimb Niaga

Sumber : Forbes.com tahun 2022

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian terkait kepuasan nasabah di Bank BRI. Berdasarkan data Forbes pada tabel 1.1, Bank BRI berada pada urutan ke-5 The World Best Banks di Indonesia pada tahun 2022. Peringkat tersebut naik 1 angka dibanding tahun 2020 yang mana Bank BRI menempati peringkat ke-6.

Kualitas pelayanan dari setiap bank harus selalu prima karena hal tersebut juga menentukan kelayakan bank tersebut di mata masyarakat, nasabah, serta calon nasabahnya. Sehingga bank tersebut akan dianggap baik jika pelayanannya pun juga baik. Frontliner merupakan garda terdepan dalam sebuah bank karena mereka yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dengan adanya hal tersebut, ada sebuah lembaga survey yang menilai terkait tingkat pelayanan prima pada semua bank. Berikut hasil dari penilaian tersebut.

Tabel 1.2 Bank Terbaik Pelayanan Prima

10 Bank Terbaik dalam Pelayanan Prima	
1.	Bank Permata
2.	Bank Commonwealth
3.	Bank Central Asia
4.	OCBC NISP
5.	Bank BRI
6.	Bank BNI
7.	Bank Danamon
8.	Bank BTN
9.	Bank BJB
10.	Bank Mandiri

Sumber : infobanknews.com tahun 2022

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa Bank BRI menempati urutan ke-5 dari 10 besar bank terbaik dalam pelayanan prima. Data tersebut diambil pada tahun 2022 oleh lembaga MRI. Yaitu Marketing Research Indonesia yang bertugas menilai performa bank di Indonesia.

Pada penelitian ini, peneliti akan mengambil objek Bank BRI. Dimana bank BRI sebagai urutan ke-5 menjadi sorotan sebagai bank BUMN di Indonesia. Sehingga Bank BRI meningkatkan performa seluruh jajarannya agar

menjadi lebih baik dari pada peringkat 5. selain itu, yang mendukung peneliti melakukan penelitian ini karena sebelumnya ada kasus terkait kurang baiknya pelayanan di Bank BRI hingga masuk pada media elektronik pada tahun 2020 dan 2021. Hal yang dipermasalahkan terkait kedisiplinan Frontlinernya, serta pelayanannya tidak sesuai dengan harapan dari nasabah. Hal ini juga membuat Bank BRI melakukan training secara berkala kepada seluruh jajarannya.

Peneliti memfokuskan penelitiannya pada bank BRI KCP Pakuwon, karena bersamaan dengan adanya penilaian antar kantor dari Bank BRI. Sehingga sedang diadakannya training dan penilaian pada masing - masing cabang. Berdasarkan data yang ditarik dari sistem secara internal melalui menu DI 319, jumlah nasabah selama tahun 2021 di Bank BRI KCP Pakuwon sebanyak 8351 nasabah. Saat ini kondisi di bank BRI KCP Pakuwon terlihat kondusif karena semua berjalan selalu sesuai prosedur.

Menurut pegawai dan nasabah yang sudah terbiasa bertransaksi di BRI KCP Pakuwon, pelayanan yang diberikan sudah baik dan cepat. Namun pada pertengahan tahun 2021, ada salah seorang nasabah yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga melaporkan hal tersebut kepada atasan yang lebih berwenang dan masalah tersebut berjalan lumayan panjang dan lama. Berdasarkan pernyataan yang telah dijelaskan, Perusahaan khususnya kantor cabang pembantu Pakuwon BRI menuntut seluruh pekerjanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sikap disiplinnya. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang ada di BRI KCP Pakuwon ini.

Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan

yaitu mempertahankan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberi kepuasan.

Melalui latar belakang tersebut, dapat di lihat bahwa pentingnya sebuah pelayanan yang baik serta disiplin kerja yang selalu di terapkan demi terciptanya kepuasan pelanggan/nasabah. Maka judul yang tepat dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja frontliner terhadap kepuasan nasabah bank bri kcp pakuwon Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah di uraikan pada latar belakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan frontliner berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank BRI KCP PAKUWON Surabaya
2. Apakah disiplin kerja frontliner berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank BRI KCP PAKUWON Surabaya.
3. Apakah kualitas pelayanan dan disiplin kerja frontliner berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bank BRI KCP PAKUWON Surabaya

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun Tujuan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah bank BRI KCP PAKUWON Surabaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja frontliner terhadap kepuasan nasabah bank BRI KCP PAKUWON Surabaya.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja frontliner terhadap kepuasan nasabah bank BRI KCP PAKUWON Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagi Akademis  
Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran, terutama menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja frontliner terhadap kepuasan nasabah bank bri kcp pakuwon Surabaya.
2. Bagi Praktisi  
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh para praktisi dan pihak lainnya untuk menambah wawasan pengetahuan baru tentang pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja frontliner terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP pakuwon Surabaya. Serta menjadi pertimbangan bagi pimpinan Bank BRI KCP pakuwon Surabaya dalam penciptakan pelayanan serta disiplin kerja yang baik
3. Bagi Universitas  
Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan yang lebih mendalam bagi mahasiswa dan dosen pada lingkungan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja frontliner terhadap kepuasan nasabah Bank BRI KCP pakuwon Surabaya.