

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan Yang Dihadapi Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

Bank di dalam kegiatan usahanya berperan sebagai lembaga intermediasi antara pihak yang memiliki dana dan pihak yang membutuhkan dana. Secara umum, bank memegang fungsi sebagai perantara keuangan dalam masyarakat. Dalam usahanya menghimpun dana dari masyarakat, bank – bank melakukan berbagai strategi untuk menarik calon nasabah agar menempatkan dananya pada bank tersebut, salah satu strategi yang dilakukan adalah peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan kemajuan teknologi, penambahan penduduk, dan peningkatan kebutuhan masyarakat, bank dituntut untuk dapat lebih tanggap kepada kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, khususnya pada pandemic covid-19 saat ini.

Berdasarkan survey dan perbandingan total kualitas layanan yang telah dilakukan pada Bank BRI KC. Tulang Bawang, maka dapat diketahui bahwa Bank BRI sudah melakukan beberapa dimensi kualitas layanan seperti *tangibles*, *emphaty*, *assurance*, dan *responsiveness*. Namun ditemukan masalah yang tidak sesuai yaitu dalam dimensi *reliability*

pada Bank BRI Kanca Tulang Bawang , khususnya pada bagian pelayanan Teller.

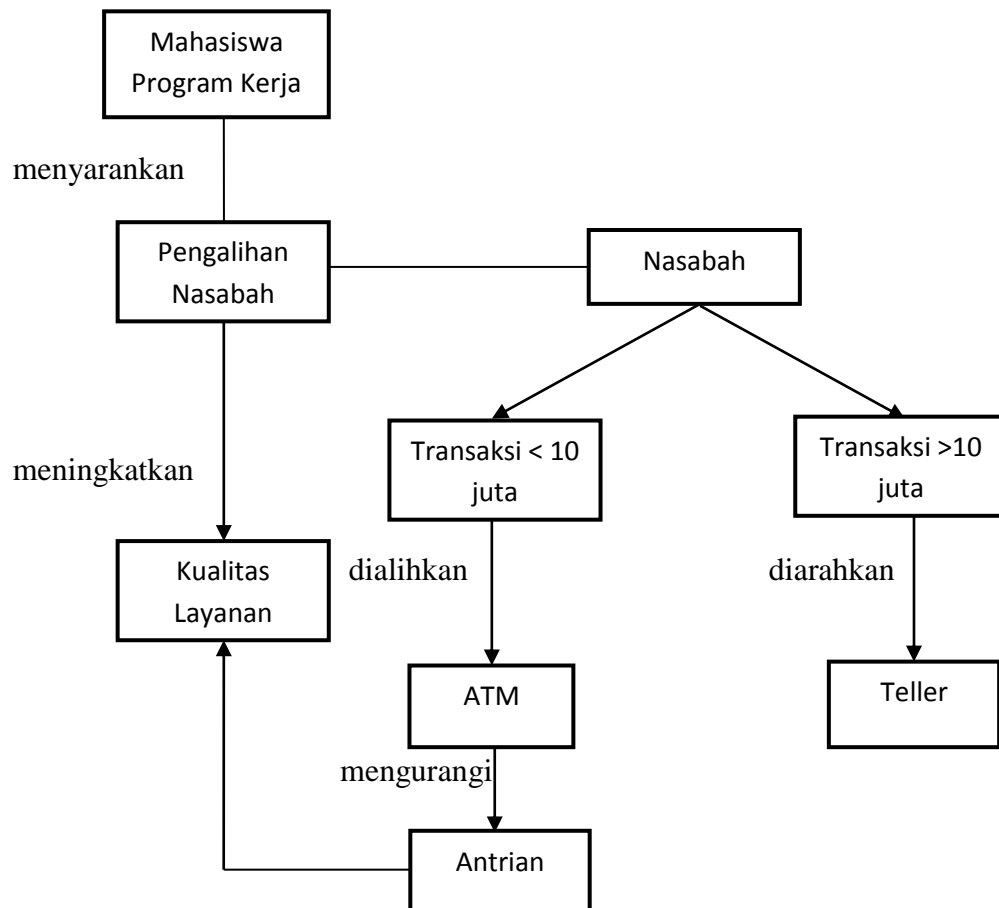
1. Peraturan layanan nasabah secara berjarak membuat meningkatnya antrian di tengah pandemic covid-19.
2. Pengurangan jam operasional bagi petugas frontliner.

3.1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan temuan masalah yang telah dipaparkan, adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Bank BRI Kantor Cabang Tulang Bawang di tengah pandemic covid-19 ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Bank BRI Kantor Cabang Tulang Bawang di tengah pandemic covid-19 ?
3. Bagaimana cara agar meningkatkan kualitas layanan pada Bank BRI Kantor Cabang Tulang Bawang di tengah pandemic covid-19 ?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

3.2 Landasan Teori

3.2.1 Pengertian Perbankan

Dilihat dari kegiatan usahanya bank dapat didefinisikan sebagai berikut “ sebagai suatu badan usaha yang kegiatan utamanya menerima simpanan dari masyarakat dan atau dari pihak lainnya kemudian

mengalokasikannya kembali untuk memperoleh keuntungan serta menyediakan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (*Kasmir, 2000 : 11*).

Sesuai dengan undang – undang perbankan No. 7 Tahun 1992 yang dipengaruhi oleh undang- undang N0. 10 Tahun 1998 “ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada pihak yang membutuhkan guna meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. (*Undang – Undang Perbankan N0. 10, 1998 :10*).

Sedangkan Bank umum adalah bank yang dapat memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga perantara antara pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, serta menyediakan jasa keuangan lainnya (service).

Faktor mutu pelayanan terhadap nasabah dari sebuah bank memberikan pengaruh kepada sumber dana bank itu sendiri, antara lain :

1. Tingginya nilai pelayanan bank memberikan pengaruh menjadi senangnya perasaan nasabah, seperti :
 - a. Cepat penerimaan setoran – setoran nasabah tidak perlu menunggu lama.
 - b. Sikap petugas bank yang sopan dalam melayani nasabah.
 - c. Pelayanan tentang kredit yang waajr dan cepat akan memberikan kesan yang baik kepada nasabahnya.

2. Akan tetapi sebaliknya jika mutu pelayanan bank itu rendah, memberikan pengaruh tidak senang bagi nasabah seperti :
 - a. Setoran dan pelayanannya dalam waktu yang relatif lama, sehingga nasabah akan bosan menunggu.
 - b. Pelayanan kredit yang bertele – tele akan menjauhkan pelanggan.

Dengan demikian kita perlu memperhatikan bahwa pelayanan Bank yang bermutu tinggi akan menarik minat nasabah sebanyak mungkin dan juga memungkinkan untuk dapat memasuki dana kepada bank.

3.2.2 Pengertian Pelayanan

Ada beberapa pengertian tentang pelayanan, antara lain :

1. Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (*Munir, 2000 :17*).
2. Yang dimaksud pelayanan umum adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Menurut Ahmad Batinggi (*Batinggi, 1999 ; 12*) Pelayanan umum dapat diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal – hal yang diperlukan masyarakat/ khalayak umum. Dengan demikian, pelayanan yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

Masih banyak pengertian pelayanan yang dikemukakan oleh beberapa pakar, diantaranya Fandi Ciptomo dan lainnya. Pada prinsipnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik yang dilakukan oleh suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta termasuk bidang ketatausahaan harus memuat beberapa aspek, antara lain :

1. Kesederhanaan yaitu mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
2. Kepastian yaitu menyangkut informasi waktu, biaya dan petugas pelayanan yang jelas.
3. Keadilan yaitu memberi perhatian yang sama terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dapat dilihat dari materi atau kedekatan seseorang.
4. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administrasi.
5. Perilaku petugas pelayanan menyenangkan pelanggan, yaitu tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi.
6. Keterbukaan, yaitu adanya informasi pelayanan yang berupa loket informasi yang dimilikinya dan terpampang dengan jelas.

3.2.3 Kualitas Jasa

Pada dasarnya, definisi kualitas jasa berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan dapat berupa tiga tipe menurut Rust et al. 1996 (*Tjipto, 2000 : 51*).

1. Will expectation, yaitu tingkat kinerja yang diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas jasa tertentu.
2. Shold expectation, yaitu tingkat kinerja yang dianggap sudah sepantasnya diterima konsumen. Biasanya tuntunan dari apa yang seharusnya terjadi jauh lebih tinggi dari apa yang akan terjadi.
3. Ideal expectation, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Kualitas jasa pada dasarnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Selain itu yang paling utama adalah bahwa kualitas jasa dapat member kontribusi pada kepuasan nasabah.

3.2.4 Total Kualitas Pelayanan (Total Quality Service)

Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsure kualitas pelayanan. Unsur – unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan yang disampaikan oleh A. Pasuraman. Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Servqual memiliki 5 dimensi, diantaranya :

1. Tangibles, yaitu bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan.

2. Reliability, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.
3. Responsiveness, yaitu tanggap dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.
4. Assurance, yaitu jaminan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.
5. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik.

3.2.5 Pengertian Antrian

Teori antrian merupakan sebuah bagian penting operasional dan juga alat yang sangat berharga bagi manajer operasional. Sistem ekonomi dan dunia usaha sebagian besar beroperasi dengan sumber daya yang relatif terbatas. Sering terjadi orang – orang, barang – barang, komponen – komponen, atau kertas kerja harus menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan. Garis –garis tunggu ini sering disebut dengan antrian, berkembang karena fasilitas pelayanan adalah relatif mahal untuk memenuhi permintaan pelayanan dan sangat terbatas (Subagyo, 2000).

Teori antrian pertama kali diciptakan oleh A.K. Erlang seorang ahli matematik Denmark pada tahun 1909. Sejak itu penggunaan model antrian mengalami perkembangan yang cukup pesat setelah berakhirnya perang dunia ke-II (Yamit, 1993). Menurut Subagyo dkk (2000) ada 4 model struktur antrian dasar yang umum terjadi di seluruh sistem antrian :

1. Single Channel – Single Phase adalah sistem antrian yang paling sederhana. Single channel berarti bahwa hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan atau ada satu fasilitas pelayanan.
2. Single Channel – Multi Phase yaitu istilah multiphase menunjukkan dua atau lebih pelayanan yang dilakukan secara berurutan (dalam phase – phase).
3. Multi Channel – Single Phase terjadi saat ada dua atau lebih fasilitas pelayanan yang dialiri oleh antrian tunggal.
4. Multi Channel – Multi Phase sistem ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahap, sehingga lebih dari satu individu dapat dilayani.

Menurut Bronson (1996) sebuah antrian adalah suatu proses datang dan pergi dengan suatu populasi yang terdiri atas pelanggan yang sedang menunggu mendapatkan pelayanan atau sedang dilayani. Menurut Heizer dan Render antrian adalah sebuah situasi umum di mana terjadi sebuah barang atau individu yang berbaris untuk menantikan sebuah pelayanan

3.3 Metode Yang digunakan

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam laporan kerja praktek ini adalah dengan cara wawancara. Sedangkan metode pengukuran data yang digunakan adalah dengan perbandingan dimensi kualitas layanan dengan kualitas layanan yang ada pada bank BRI KC. Tulang Bawang. Dimensi ini meliputi :

1. Tangibles, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi yang diberikan, sudah sesuai.
2. Reliability, yaitu kemampuan pemberian jasa dengan segera dan memuaskan, belum dilakukan.
3. Responsiveness, yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan tanggap, sudah dilakukan.
4. Assurance, yaitu sikap ramah, dan sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan, sudah dilakukan.
5. Emphaty, yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan, sudah dilakukan.

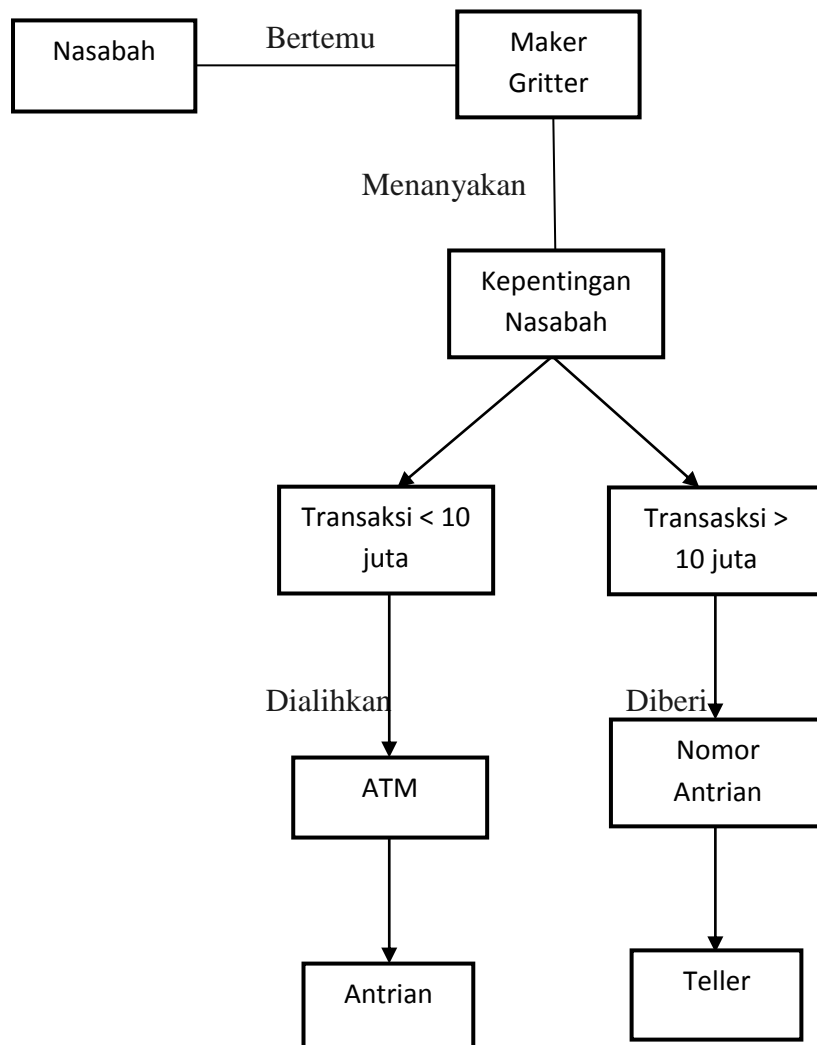
3.4 Rancangan Program Yang Akan Dilakukan

Dengan melihat masalah yang telah diidentifikasi, maka rancangan program atau solusi yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1.4.1 Menyarakan pengalihan nasabah bagi nasabah yang melakukan transaksi dibawah 10 juta

Untuk mengurangi antrian nasabah yang akan melakukan transaksi di teller pada saat pandemic covid-19 ini mahasiswa

menyarakan adanya pengalihan nasabah yang akan melakukan transaksi dibawah 10 juta. Pengalihan ini dilakukan oleh seorang maker gritter. Adapun tugas dari seorang maker gritter adalah untuk mengarahkan nasabah yang melakukan transaksi dibawah 10 juta melalui ATM, E-banking, maupun Brimo. Nasabah yang datang ke bank akan bertemu dengan maker gritter saat pertama masuk ke dalam bank. Seorang maker gritter akan bertanya mengenai kepentingan nasabah. Nasabah yang akan melakukan transaksi diatas 10 juta akan diberi nomor antrian kemudian diarahkan menuju teller, sedangkan nasabah yang akan melakukan transaksi dibawah 10 juta dan memiliki kartu ATM akan dialihkan untuk melakukan transaksinya melalui ATM.



Mengurangi

Menuju

Gambar 3.4.1 Rancangan Program