BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan nasabah dalam melakukan transaksi pencairan giro. Pihak bank merupakan perusahaan jasa yang perlu mengutamakan kualitas pelayanan. Apabila bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank, dan pada akhirnya nasabah akan memberikan informasi kepada orang lain yang pada akhirnya, atas informasi tersebut para nasabah akan memutuskan hubungan dengan bank. Untuk itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi.

Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu. Dengan demikian pelayanan merupakan perilaku nasabah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri sehingga akan mempengaruhi keputusan nasabah. Kualitas pelayanan didasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *tangibility, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty*. *Tangibility*, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. *Reliability*, yaitu kemampuan perusahan untuk memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan. *Responsiveness*, yaitu kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance*, mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. *Emphaty*, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Bank menurut Undang-Undang RI No 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan 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.

Bank Tabungan Negara (BTN) sepanjang perjalanannya telah mengukir sejarah dengan segala prestasi yang dimilikinya dan telah membuktikan perannya dalam menghubungkan kegemaran masyarakat Indonesia untuk menabung. Dengan semua usahanya maka BTN telah mengambil peran dalam usaha pembangunan di segala bidang di seluruh indonesia. Sejarah telah mencatat bahwa tumbuhnya bank-bank pemerintah di Indonesia ini tidak terlepas dari masa perjuangan negara Indonesia dalam melepaskan diri dari penjajahan. BTN sebagai salah satu bagian yang tak terpisahkan dari bank milik pemerintah pun tidak lepas dari masa perjuangan itu.

Salah satu kegiatan operasional Bank Tabungan Negara adalah memberikan fasilitas simpanan giro kepada nasabah. Simpanan giro merupakan simpanan yang berasal dari masyarakat atau dana pihak ketiga yang penarikannya dapat

dilakukan setiap saat dengan menggunakan sarana penarikan berupa cek dan bilyet giro atau sarana penarikan lainnya. Simpanan giro lebih dikenal dengan nama giro dan dapat ditawarkan kepada seluruh masyarakat baik perorangan maupun badan usaha sesuai dengan persyaratan pembukaan rekening giro. Giro sangat bermanfaat bagi masyarakat yang melakukan aktivitas usaha, karena pemegang rekening giro akan banyak mendapat kemudahan dalam melakukan transaksi usahanya. Memiliki rekening giro di bank pada dasarnya sama dengan memiliki uang tunai, karena fungsi rekening giro sama dengan memilki uang tunai.

Pengertian giro menurut undang-undang perbankan Nomor 10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan. Tujuan utama menyimpan uang dalam bentuk simpanan giro adalah untuk kemudahan dalam melakukan pembayaran, terutama bagi nasabah yang bergelut dalam dunia bisnis dan biasanya pemegang rekening giro tidak begitu memperhatikan bunganya.

Dalam hal pencairan dana dari rekening giro nasabah kadang mengalamai keterlambatan sehingga tidak bisa mencairkan dana pada saat pengambilan dana di rekening giro secara cepat sehingga kualitas pelayanan dinilai belum optimal, Hal ini dikarenakan dana dari bank yang tidak cukup untuk mencairkan dana nasabah tersebut,

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah giro pada PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujung berung, Sebagian nasabah menjawab bahwa pelayanan bank

dalam pencairan giro nasabah mengalami keterlambatan sehingga nasabah tersebut tidak bisa mencairkan dana rekening giro dengan cepat dikarenakan kualitas dana yang dimiliki bank pada PT.Bank Tabungan Negara KCP yang tidak cukup untuk mencairkan dana nasabah.

Oleh karena itu Berdasarkan uraian di atas, penulis melakukan penelitian dengan judul**: "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PENCAIRAN GIRO PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KCP UJUNG BERUNG "**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dalam hal pencairan dana dari rekening giro nasabah kadang mengalami keterlambatan sehingga tidak bisa mencairkan dana pada saat pengambilan dana di rekening giro secara cepat sehingga kualitas pelayanan dinilai belum optimal, Hal ini dikarenakan dana dari bank yang tidak cukup untuk mencairkan dana nasabah tersebut,

Berdasarkan hasil wawancara dengan membagikan kuesioner kepada nasabah giro pada PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujung berung, Sebagian responden menjawab bahwa pelayanan bank dalam pencairan giro nasabah mengalami keterlambatan sehingga nasabah tersebut tidak bisa mencairkan dana rekening giro dengan cepat dikarenakan kualitas dana yang dimiliki bank pada

PT.Bank Tabungan Negara KCP yang tidak cukup untuk mencairkan dana nasabah.

Dengan menganalisis kualitas pelayanan pencairan giro maka dapat diketahui mengenai kualitas pelayanan pencairan giro pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujungberung.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian latar belakang dan identifikasi masalah maka penulis mencoba mengidentifikasikan masalah yang menjadi pokok pembahasan.

Adapun yang menjadi pokok pembahasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Tanggapan Responden terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank BTN (Persero) KCP Ujung berung
2. Permasalahan apa yang terjadi berkaitan dengan kualitas pelayanan pada Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung
3. Upaya-upaya apa yang dilakukan oleh PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini untuk mengetahui dan memahami lebih jelas mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Giro Pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Tanggapan Responden terhadap kualitas pelayanan pada PT.Bank Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujungberung
2. Untuk mengetahui Permasalahan yang terjadi berkaitan dengan kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung
3. Untuk mengetahui Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Hasil penelitian ini diharapkan untuk pengembangan ilmu Manajemen Keuangan dan Perbankan, analisis perusahaan lembaga keuangan. Sehingga menambah wawasan dan pengetahuan penulis di bidang perbankan.
2. Bagi Penulis
   a. Hasil Penelitian ini diharapkan Untuk menambah pengetahuan dan menperluas wawasan dan pengalaman di bidang perbankan.

b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bekal tentang sistem yang digunakan oleh bank.
c. Hasil penelitian ini diharapkan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman teknik secara praktis yang diterapkan pada bank.
d. Hasil Penelitian ini diharapkan menambah pengalaman bagi penulis dan Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan bagi penulis maupun masyarakat mengenai kualitas pelayanan.
e. Hasil penelitian ini diharapkan untuk mengenal cara kerja perusahaan secara umum, khususnya mengenai kualitas pelayanan pencairan Giro pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan yang terkait dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan yang perlu dilakukan dalam pelayanan pencairan giro. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pejabat bank, karena akan menyediakan sarana pengambilan keputusan yang objektif.

2. Bagi Pihak Lain

   Hasil Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat sebagai bahan informasi untuk meningkatkan wawasan

pemikiran dan dapat dijadikan bahan bacaan dan bahan penelitian lebih lanjut.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam melakukan penelitian untuk penyusunan tugas akhir ini Penulis melakukan penelitian di PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujungberung Yang beralamat di jl.Raya Ujung berung 111 Bandung. Adapun waktu yang dipergunakan dalam Penelitian ini yaitu bulan april-juli 2010.

Adapun jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan															
		April				Mei				Juni				Juli			
1	Penelitian Pendahuluan																
2	Penulisan Isian Penelitian																
3	Pengumpulan Data																
4	Pengolahan Analisis Data																
5	Penulisan Laporan Akhir																