

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha menimbulkan persaingan yang sangat ketat antar bank untuk berkompetisi dalam menarik nasabah. Kemajuan ekonomi Indonesia dan perbankan yang mengalami peningkatan menjadikan perbankan mulai berkompetisi dalam persaingan untuk mendapatkan nasabah dengan memberikan jasa pelayanan yang baik. Pada saat ini semua bank pemerintah maupun swasta dituntut untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Para banker termasuk teller, customer service, operator telepon, dan satpam harus selalu tampil sigap, dan ramah dalam melayani nasabah. Melalui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para nasabah maka diharapkan dapat meningkatkan harapan dan kepuasan para nasabah.

Saat ini perkembangan perbankan khususnya di Kota Semarang semakin pesat dengan banyak munculnya cabang bank pembantu di setiap wilayah Kota Semarang untuk meningkatkan dan mengembangkan bisnisnya. Hal tersebut diharapkan dapat melayani pasar lebih luas sekaligus menjaring nasabah untuk meningkatkan volume bisnis dan kinerja bank. Sehingga perkembangan sektor perbankan yang pesat menimbulkan persaingan antar bank yang begitu ketat dalam memperoleh nasabah, untuk itu bank tersebut perlu meningkatkan kinerja karyawan terutama pada bagian frontliner supaya dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah.

Menurut Mangkunegara, kinerja itu sendiri adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Kwelju, 2004). Kinerja individu dalam perbankan

terutama frontliner (Customer Service dan Teller) dinilai berdasarkan pada tingkat kepuasan nasabah sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan dan ketrampilan teknis yang berhubungan dengan pelayanan nasabah. Kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila karyawan tersebut dapat menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya sampai tuntas, karena pada umumnya kinerja dinilai dari apa yang telah dikerjakan oleh karyawan tersebut dan bagaimana hasil kerja yang telah dicapai selama bekerja.

Perbankan yang ada di Kota Semarang memberikan kualitas pelayanan yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut dari keramahan yang diberikan karyawan bank kepada nasabah dan waktu pelayanan yang tepat tanpa harus menunggu. Sehingga untuk mendapatkan kepuasan nasabah maka kinerja karyawan bank perlu di tingkatkan ,karena kinerja karyawan merupakan kunci dari sebuah kepuasan nasabah. Sedikit saja para frontliner memberikan pelayanan yang kurang baik atau tidak dengan segera menyelesaikan masalah nasabah maka citra bank tersebut buruk. Fenomena dari beberapa bank di Kota Semarang kinerja karyawan kurang memuaskan nasabah ,mulai dari memecahkan masalah yang tidak efektif ,pelayanan yang kurang ramah dan terlalu banyak nya antrian yang menunggu.

Dalam peningkatan kinerja karyawan Frontliner maka setiap karyawan harus mempunyai kapabilitas (kemampuan) yang akan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan pihak bank mendukung dengan memberikan pelatihan kepada karyawan. Ada banyak faktor yang menentukan kinerja karyawan frontliner diantaranya yaitu kapabilitas pelayanan ,kapabilitas problem solving ,kapabilitas komunikasi dan kapabilitas informasi.

Karyawan merupakan tulang punggung dan penggerak jalannya aktifitas perusahaan. Dalam industri layanan jasa yang intinya berfokus pada layanan yang diberikan kepada

konsumen, maka bank harus mempunyai karyawan yang dapat memberikan layanan yang baik, karena berorientasi langsung pada nasabah dan layanan yang baik akan menciptakan kinerja yang baik juga bagi perusahaan. Untuk dapat melaksanakan tugas utama dimaksud dengan baik, petugas frontliner perlu dibekali dengan kemampuan dan keterampilan untuk melayani yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas. Menurut Sutopo dan Suryanto (2008) pelayanan adalah sebagai suatu kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud (intangible).

Membantu dan layanan adalah inti dari tugas karyawan frontliner. Handayani (2000) menjelaskan ada hubungan antara minat kerja dan konsep diri dengan perilaku layanan karyawan pada konsumen, sehingga disarankan kepada karyawan, untuk lebih memahami perilaku dalam memberikan layanan pada konsumen dengan banyak mencari informasi mengenai perilaku melayani, faktor-faktor yang mendukung tentang komunikasi, interaksi dengan orang lain, berekspresi muka yang baik, berpenampilan yang baik, dan cara untuk tetap mempunyai rasa percaya diri yang baik. Perilaku yang ditimbulkan karyawan dapat menjadi salah satu faktor keberhasilan, karena karyawan dalam industri perbankan berorientasi langsung kepada nasabah. Jadi baik atau buruknya perilaku melayani karyawan dapat dirasakan langsung oleh nasabah atau konsumen.

Komunikasi merupakan salah satu kemampuan yang harus dimiliki oleh tiap individu atau karyawan. Menurut Redge dan Crosswhite (1986, h.52) menjelaskan komunikasi sebagai proses dua arah yang melibatkan seseorang yang memberi pesan dan orang lain yang menerima dan bertindak laku sesuai pesan tersebut. Karena jumlah nasabah perbankan yang semakin banyak dan kritis serta muncul banyaknya pesaing, maka perlu kiranya

perusahaan untuk terus meningkatkan pelayanannya terhadap nasabah tentunya dengan kualitas komunikasi yang baik. Dengan kualitas komunikasi yang baik maka akan terjalin hubungan yang baik antara karyawan dengan nasabah.

Kinerja karyawan frontliner juga ditentukan berdasarkan bagaimana karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah. Frontliner bertanggung jawab dalam melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan terutama dalam hal menerima keluhan atau masalah dari nasabah serta berusaha mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah dan dilakukan dengan cara mengenali dan memenuhi harapan atau kebutuhan nasabah secara baik, agar pelayanan jasa terhadap nasabah tidak salah dan pelayanan jasa yang ditawarkan kepada nasabah dapat optimal.

Oleh karena itu, hal yang terpenting dalam kinerja karyawan frontliner yang baik adalah bagaimana mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah, mengerti keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata konsumen. Nilai tambah itu antara lain, memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada konsumen, pelayanan yang cepat, tepat dan kenyamanan pelayanan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006 : 139).

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan frontliner yaitu kapabilitas informasi. Dilihat dari bagaimana karyawan dalam memberikan informasi kepada nasabah. Karena kinerja karyawan akan mencapai hasil yang maksimal apabila didukung dengan adanya pengetahuan atau informasi yang akan diberikan. Informasi Menurut Jogiyanto HM., (1999: 692), sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian – kejadian (event) yang nyata (fact) yang digunakan untuk pengambilan keputusan. Penguasaan kemampuan

informasi adalah suatu kemampuan karyawan yang diwujudkan baik dalam teori ataupun praktek untuk diinformasikan kepada nasabah secara detail dan akurat.

Dengan uraian diatas masalah yang terjadi menimbulkan fenomena gap antara sesuatu yang semestinya diharapkan dengan apa yang dirasakan atau kenyataan yang diterima oleh nasabah. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh I Wayan Jaman Adi Putra (2009) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Melisa Stevani dan Gita Santoso (2014) menyimpulkan kemampuan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Laras Tri Ambar Suksesi Edwardin (2006), dapat disimpulkan juga bahwa komunikasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Karena penelitian terdahulu tidak membahas 5 variabel (kapabilitas pelayanan, kapabilitas komunikasi, kapabilitas problem solving dan kapabilitas informasi) secara keseluruhan maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian lebih lanjut melalui skripsi berjudul “ STUDI FAKTOR – FAKTOR PENENTU KINERJA KARYAWAN FRONTLINER BANK DI KOTA SEMARANG “.

1.2 Rumusan Masalah

Kinerja menurut Wibowo (2007) merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Pentingnya menganalisis pengaruh kapabilitas pelayanan, kapabilitas komunikasi, kapabilitas problem solving dan kapabilitas informasi terhadap kinerja.

Seperti yang telah diuraikan pada latar belakang bahwa adanya persamaan mengenai penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh I Wayan Jaman Adi Putra (2009) yang

menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Melisa Stevani dan Gita Santoso (2014) menyimpulkan kemampuan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dwyer (1987) dalam Ndubisi (2007) mendefinisikan penanganan konflik sebagai kemampuan untuk menghindari potensial konflik, memberikan solusi sebelum terjadi permasalahan, dan mendiskusikan solusi secara terbuka ketika permasalahan muncul. Penelitian Laras Tri Ambar Suksesi Edwardin (2006), dapat disimpulkan juga bahwa komunikasi berpengaruh secara positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Endro Sukotjo meneliti tentang analisis pengaruh kemampuan kerja, keterampilan kerja dan kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja karyawan pada bank-bank di kota Kendari dan hasilnya yaitu pengetahuan, keterampilan kerja dan kecerdasan emosional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, khususnya pada bank-bank BUMN di kota Kendari.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan , maka dapat dirumuskan pokok masalah yakni sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh faktor kapabilitas pelayanan terhadap kinerja karyawan frontliner bank di Kota Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh faktor kapabilitas komunikasi terhadap kinerja karyawan frontliner bank di Kota Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh faktor kapabilitas problem solving terhadap kinerja karyawan frontliner bank di Kota Semarang ?
4. Bagaimana pengaruh faktor kapabilitas informasi terhadap kinerja karyawan frontliner bank di Kota Semarang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kapabilitas pelayanan terhadap kinerja karyawan Bank Di Semarang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kapabilitas komunikasi terhadap kinerja karyawan Bank Di Kota Semarang
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kapabilitas problem solving terhadap kinerja karyawan Bank Di Kota Semarang.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor kapabilitas informasi terhadap kinerja karyawan Bank Di Kota Semarang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi penulis, menambah pengetahuan, melengkapi dan mendapat informasi yang berharga mengenai faktor penentu kinerja karyawan frontliner Bank Kota Semarang.
- b. Bagi perusahaan, sebagai tolak ukur dan bahan evaluasi untuk memberikan suatu keputusan dan kebijakan - kebijakan baru di Bank Kota Semarang.
- c. Bagi karyawan, sebagai motivasi untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki sehingga kinerja nya lebih baik.