

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Menurut Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan yang disempurnakan menjadi Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang Pengertian Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Seiring meningkatnya pengetahuan dan kemajuan, tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat. Dalam rangka peningkatan keinginan masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan keuntungan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada para nasabah. Dalam hal ini berupa pinjaman kredit, pembukaan rekening tabungan, bunga yang tinggi, hadiah-hadiah/ souvenir, gratis biaya transfer antar rekening, jaminan keamanan atas dana yang disimpan nasabah, fasilitas Anjungan Tunai Mandiri yang tersebar diseluruh Indonesia, nasabah dapat mengambil dan menyetor setiap harinya tanpa dibatasi.

Berdasarkan Keputusan Direksi PT. Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri Nomor: 056/Kepdir/2017 tentang Perubahan Ketiga Surat Keputusan Direksi Nomor: 33/Kepdir/2013 tanggal 28 Maret 2013 tentang Buku

Pedoman Perusahaan mengatur kualitas pelayanan PT Bank Pembangunan Daerah Riau Kepri dan pedoman pengelolaannya menyebutkan bahwa untuk meningkatkan daya saing (*competitive advantage*) PT. Bank Riau Kepri perlu meningkatkan kualitas pelayanan guna untuk memenuhi kepuasan dan menciptakan loyalitas sekaligus dapat membangun ikatan yang solid (*engagement*) antara bank dan pelanggan melalui pelayanan yang padu.

Berdasarkan pedoman perusahaan tentang kualitas pelayanan dan pedoman pengelolaannya PT Bank Riau Kepri (2017:10) menyebutkan standar pelayanan PT Bank Riau Kepri terdiri dari beberapa aspek yaitu:

1. Standar penampilan yaitu terdiri dari rambut & jilbab, wajah, seragam, sepatu, aksesoris, kebersihan tubuh, dan kesehatan tubuh.
2. Standar pelayanan yaitu terdiri dari standar waktu, standar kerja satpam, 3 *magic word* (salam, maaf terima kasih), *magic word* (wow, dahsyat, luar biasa, mengagumkan, dsb), interupsi, menyebut nama nasabah, merespon pembicaraan nasabah, telepon di hold kepegawai dituju 1 kali dan 1 menit, edukasi kepada nasabah untuk percepatan layanan, sikap melayani.

Pada situasi persaingan perbankan, bank-bank membutuhkan usaha yang jelas untuk mendapat calon nasabah dan mempertahankan yang sudah ada agar sistem perbankan berlanjut. Keberhasilan usaha tersebut sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan ulang jasa perbankan. Kepuasan nasabah dalam

menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.

Seiring dengan perkembangan bisnis, Bank Pembangunan Daerah Riau berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan peraturan Daerah nomor 10 tahun 2002 tanggal 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Riau Tahun 2002 Nomor 50.

Tabel 1.1. Data Produk dan Jumlah Nasabah PT. Bank Riau Kepri Pertanggal 30 Agustus 2017

| No    | Produk   | Jenis                                                                                                                 | Jumlah nasabah                                    | Total  |
|-------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------|
| (1)   | (2)      | (3)                                                                                                                   | (4)                                               | (5)    |
| 1     | Tabungan | 1) Sinar<br>2) Simpeda<br>3) Sinar Delima<br>4) Sinar Belia<br>Syariah<br>5) iB sinar<br>6) iB dhuha (haji dan umrah) | 46.108<br>2.835<br>4.122<br>6.079<br>1.247<br>833 | 61.224 |
| 2     | Deposito | Deposito biasa<br>Deposito iB syariah                                                                                 | 9.322<br>975                                      | 10.297 |
| 3     | Kredit   | Mikro<br>1) Modal kerja<br>2) Investasi                                                                               | 3.238<br>5.080                                    | 8.318  |
| Total |          |                                                                                                                       |                                                   | 79.839 |

Sumber: Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri, 2017

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa jumlah nasabah PT. Bank Riau Kepri terhitung sejak 30 Agustus 2017 adalah sebanyak 79.839 nasabah. Selanjutnya juga diketahui nilai setiap produk sebagai berikut:

Tabel 1.2. Data Nilai Transaksi Sesama Produk PT. Bank Riau Kepri

| No  | Produk     | Jenis                                                                                              | Potongan                                                                     |                                                                              | Bunga                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |            |                                                                                                    | Cek saldo                                                                    | Transaksi transfer                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                         |
| (1) | (2)        | (3)                                                                                                | (4)                                                                          | (5)                                                                          | (6)                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1   | Tabungan   | a. Sinar /<br>Simpeda<br><br>b. Sinar<br>Delima<br><br>c. Sinar<br>pendidikan<br>d. Sinar<br>Belia | Bebas<br>biaya<br><br>Bebas<br>biaya<br><br>Bebas<br>biaya<br>Bebas<br>biaya | Bebas<br>biaya<br><br>Bebas<br>biaya<br><br>Bebas<br>biaya<br>Bebas<br>biaya | 0 – 5 jt (0,75% PA)<br>5 – 50 jt (1,05% PA)<br>50 – 100 jt (1,50% PA)<br>100 – 500 jt (1,85% PA)<br>> 500 jt (2,25% PA)<br><br>≤ 10 jt (0,00% PA)<br>10 – 50 jt (2,00% PA)<br>50 – 500 jt (3,00% PA)<br>> 500 jt (4,00% PA)<br><br>5,00% PA<br>3,00% PA |
| 2   | Deposito   | Deposito                                                                                           | -                                                                            | -                                                                            | 1 bulan (6,00% PA)<br>3 bulan (6,00% PA)<br>6 bulan (6,25% PA)<br>12 bulan (6,25% PA)<br>24 bulan (6,25% PA)                                                                                                                                            |
| 3   | Kredit     | Mikro<br>a. Modal<br>kerja<br>b. Investasi                                                         | -                                                                            | -                                                                            | 10 – 15 jt (11%)<br>50 – 100 jt (12%)<br>> 100 jt (11%)                                                                                                                                                                                                 |
| 4   | E-Commerce | a. SMS<br>banking<br><br>b. Mobile<br>banking                                                      | Rp. 500,-<br>dan pulsa<br>operator<br><br>Bebas<br>biaya                     | Rp. 500,-<br>dan pulsa<br>operator<br><br>Sesuai<br>ATM                      | -                                                                                                                                                                                                                                                       |

Sumber: Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri, 2017

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa PT. Bank Riau Kepri memiliki empat jenis produk dan layanan pada umumnya yaitu tabungan, deposito, kredit dan layanan *E-commerce*. Pada dasarnya nilai potongan untuk cek saldo dan transaksi cukup rendah dibandingkan bank lainnya, hal ini merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah.

Selanjutnya, terdapat standar biaya transaksi dengan ATM selain Bank Riau Kepri, Biaya di mesin *electronical data capture* (EDC) Prima Debit, dan biaya transaksi dengan mesin EDC dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 1.3. Ketentuan Biaya Transaksi Selain ATM PT. Bank Riau Kepri

| No                                                                | Uraian                                                                                                                                                                       | Tabungan                                         |                                                  |                                                  |                                              |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|                                                                   |                                                                                                                                                                              | Sinar                                            | Simpeda                                          | Sinar Delima                                     | Sinar Belia                                  |
| (1)                                                               | (2)                                                                                                                                                                          | (3)                                              | (4)                                              | (5)                                              | (6)                                          |
| Biaya ATM selain Bank Riau Kepri                                  |                                                                                                                                                                              |                                                  |                                                  |                                                  |                                              |
| 1                                                                 | Biaya tarik tunai<br>a. ATM Bersama<br>b. ATM Prima/ BCA<br>c. ATM MEPS                                                                                                      | Rp. 7.500,-<br>Rp. 7.500,-<br>Rp. 11.000,-       | Rp. 7.500,-<br>Rp. 7.500,-<br>Rp. 11.000,-       | Bebas biaya<br>Bebas biaya<br>Rp. 11.000,-       | Bebas biaya<br>Bebas biaya<br>Rp. 11.000,-   |
| 2                                                                 | Biaya informasi saldo<br>a. ATM Bersama<br>b. ATM Prima/ BCA                                                                                                                 | Rp. 4.000,-<br>Rp. 4.000,-                       | Rp. 4.000,-<br>Rp. 4.000,-                       | Rp. 4.000,-<br>Rp. 4.000,-                       | Rp. 4.000,-<br>Rp. 4.000,-                   |
| 3                                                                 | Transfer antar bank lain<br>c. ATM Bersama<br>d. ATM Prima/ BCA                                                                                                              | Rp. 6.500,-<br>Rp. 6.500,-                       | Rp. 6.500,-<br>Rp. 6.500,-                       | Bebas biaya<br>Bebas biaya                       | Rp. 6.500,-<br>Rp. 6.500,-                   |
| Biaya di mesin <i>electronical data capture</i> (EDC) Prima Debit |                                                                                                                                                                              |                                                  |                                                  |                                                  |                                              |
| 4                                                                 | Mesin EDC                                                                                                                                                                    | Rp. 5.000,-                                      | Rp. 5.000,-                                      | Rp. 5.000,-                                      | Rp. 5.000,-                                  |
| 5                                                                 | Limit transaksi ATM<br>a. Tarik tunai di ATM Bank Riau Kepri/ hari<br>b. Transfer antar rekening Bank Riau Kepri<br>c. Transfer antar Bank/ hari<br>d. Pembelian di Merchant | Rp. 10 jt<br>Rp. 20 jt<br>Rp. 20 jt<br>Rp. 20 jt | Rp. 10 jt<br>Rp. 20 jt<br>Rp. 20 jt<br>Rp. 20 jt | Rp. 10 jt<br>Rp. 25 jt<br>Rp. 25 jt<br>Rp. 25 jt | Rp. 5 jt<br>Rp. 5 jt<br>Rp. 5 jt<br>Rp. 5 jt |

Sumber: Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri, 2017

Dalam usaha meningkatkan pelayanannya di daerah maka dibentuklah kedai Bank Riau Kepri sebagai jaringan kantor yang dioperasikan sebagai komitmen Bank Riau Kepri untuk memberikan kemudahan akses perbankan terutama di tempat kegiatan perekonomian kecil seperti pasar tradisional serta daerah disekitar pasar rakyat. Khususnya di Kota Pekanbaru terdapat kantor kedai sebagai berikut:

Tabel 1.4. Data Kantor Cabang Pembantu PT. Bank Riau Kepri, 2017

| No. | Nama Kantor              | Alamat                                                               |
|-----|--------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| (1) | (2)                      | (3)                                                                  |
| 1   | Kedai Marpoyan           | Jl. Kaharudin Nasution, No. 56 B, Kecamatan Marpoyan Damai Pekanbaru |
| 2   | Kedai Pasar Sail         | Jl. Hangtuh No. 89 B, Kecamatan Lima Puluh Pekanbaru                 |
| 3   | Kedai Durian             | Jl. Durian, No. 27 B, Kecamatan Sukajadi Pekanbaru                   |
| 4   | Kedai Pasar Pagi Arengka | Jl. Soekarno Hatta No. 28 E, Kecamatan Tampan Pekanbaru              |

Sumber: Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri, 2017

Dari keempat kedai tersebut, salah satunya paling sering mendapatkan komplain dibandingkan kedai lainnya adalah Kedai Pasar Sail. Hal ini disebabkan karena nasabah banyak dari kalangan atas yang mayoritas bekerja di lingkungan Pemerintahan Provinsi Riau, sehingga ketika terjadi komplain mereka langsung menghubungi kalangan direksi Bank Riau Kepri. Akibatnya, Kedai Pasar Sail telah menjadi perhatian khusus dari Divisi *Desk Service Quality* yang berada di kantor pusat PT. Bank Riau Kepri.

Adapun PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail memiliki jumlah nasabah sebagai berikut:

Tabel 1.5. Data Jumlah Nasabah, Tabungan dan Deposito PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail

| Tahun | Produk   | Nasabah | Jumlah saldo aktual              |
|-------|----------|---------|----------------------------------|
| (1)   | (2)      | (3)     | (4)                              |
| 2015  | Tabungan | 4.122   | Rp. 17.019.311.050,-             |
|       | Deposito | 118     | Rp. 17.311.800.365,-             |
|       | Kredit   | 779     | Nilai agunan Rp. 5.114.180.100,- |
| 2016  | Tabungan | 4.304   | Rp. 17.819.025.711,-             |
|       | Deposito | 129     | Rp. 18.144.275.500,-             |
|       | Kredit   | 783     | Nilai agunan Rp. 5.078.391.925,- |
| 2017  | Tabungan | 4.684   | Rp. 18.389.134.048,-             |
|       | Deposito | 137     | Rp. 19.692.500.000,-             |
|       | Kredit   | 816     | Nilai agunan Rp. 5.617.941.060,- |

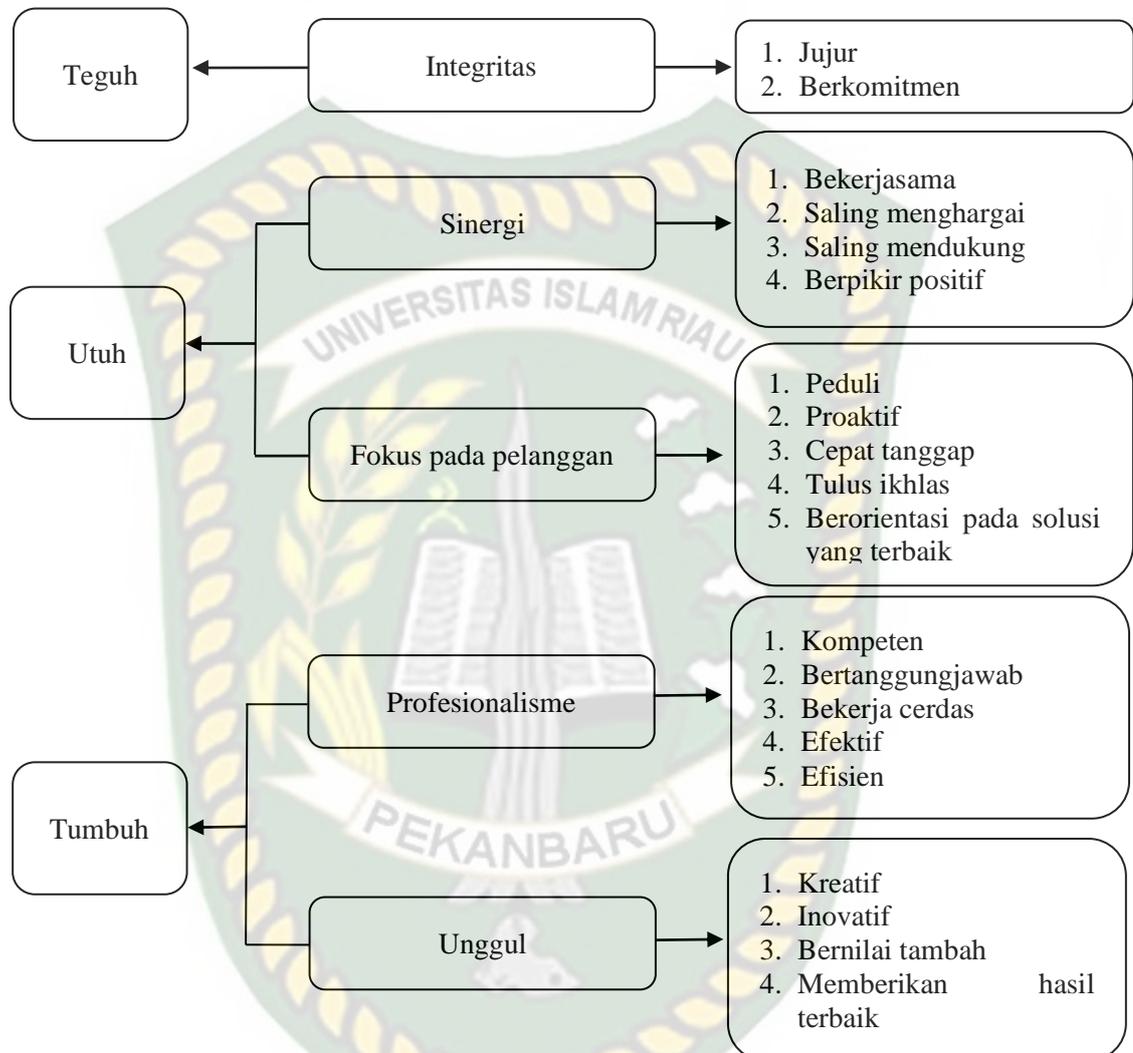
Sumber: Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail, 2017

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa hingga tahun 2017 terdapat 4.684 nasabah tabungan dengan total saldo aktual mencapai Rp. 18.389.134.048,- akan tetapi pada deposito hanya terdapat 137 nasabah dengan jumlah saldo aktual Rp. 19.692.500.000,-. Meskipun terdapat peningkatan tetapi belum sesuai target yang ditetapkan Bank Riau Kepri.

Selanjutnya untuk nasabah kredit terdapat 816 nasabah dengan nilai aset agunan mencapai Rp. 5.617.941.060. Produk investasi deposito berjangka ini merupakan produk unggulan Bank Riau Kepri dalam rangka meningkatkan perolehan Dana Pihak Ketiga (DPK) di Bank Riau Kepri selain melalui produk tabungan. Akan tetapi, tahun ini Bank Riau Kepri memasang target untuk deposito berjangka sebesar Rp. 8,3 triliun. Itu artinya, Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail hanya memberikan kontribusi (Rp. 19.692.500.000,- x 12 bulan) rata-rata  $\pm$  Rp. 236.310.000.000,- atau sebesar 2,84% dari jumlah total yang ditargetkan.

Guna mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan, Bank Riau Kepri merumuskan nilai-nilai perusahaan yang lahir dari filosofi yang dituangkan dalam pernyataan perilaku utama sebagai berikut:

Gambar 1.1  
Filosofi Perilaku Pelayanan pada PT. Bank Riau Kepri



Sumber: Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri, 2017

Dalam upaya memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara professional, menggunakan prinsip kehati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat, dan dilayani dengan kualitas sumber daya manusia yang baik.

Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wibowo (2007:104) yang menyebutkan bahwa *job description* atau pembagian kerja serta pengelompokan aktivitas-aktivitas yang semacam atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh organisasi. Hal ini meliputi pengelompokan tugas-tugas yang semacam atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seseorang pada jabatannya sebagaimana tugas pokok dan fungsi dan diatur dalam kebijakan peraturan perusahaan yang berlaku.

Dalam prinsipnya, terdapat 3 jabatan yang bertugas melayani para nasabah yaitu *security*, *teller* dan *costumer service* yang disebut juga dengan *front liner*. Secara umum *security* Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail bertugas untuk:

- 1) Menjaga keamanan kantor bank baik diluar atau di dalam.
- 2) Mengatur kerapihan wilayah parkir perbankan.
- 3) Memberikan pelayanan pengawalan parkir kepada nasabah.
- 4) Menjadi navigator di bank seperti mengarahkan nasabah pada saat transaksi.
- 5) Membantu nasabah mengarahkan pengisian form transaksi.
- 6) Membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir transaksi.
- 7) Memantau ketersediaan form yang ada di bank.
- 8) Mengatur antrian nasabah.

Selanjutnya *teller* Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail memiliki tugas untuk:

- 1) Melayani semua jenis setoran, penarikan tunai dan pemindah bukuan langsung oleh nasabah.
- 2) Mengusahakan mutu pelayanan yang prima sehingga dapat membina, meningkatkan hubungan serta menarik minat nasabah agar lebih banyak mempergunakan produk dan jasa bank.
- 3) Memberikan penjelasan kepada nasabah/ calon nasabah mengenai produk-produk Bank berikut kelengkapan dokumen, syarat-syarat maupun tata cara dan prosedurnya.

- 4) Melayani nasabah yang memerlukan informasi tentang saldo dan mutasi rekening.
- 5) Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa bank seperti transfer, pemindahbukuan antar rekening nasabah dan sebagainya.
- 6) Melakukan kontrol antara kas keluar/masuk pada penutupan hari kerja.
- 7) Melayani nasabah untuk pembukaan rekening tabungan dan deposito.
- 8) Membuat laporan asuransi *cash in transit*, *over limit cash in save* & pajak PDB Kota Pekanbaru dan Kampar.
- 9) Menjemput setoran/ kas di Dispenda UPTD Samsat Kubang setiap hari kerja.
- 10) Melaksanakan tugas tugas lain yang diberikan pimpinan.

Selanjutnya *costumer service* Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail

memiliki tugas untuk:

- 1) Melayani nasabah untuk pembukaan rekening tabungan dan deposito sesuai dengan (*Service Level Agreement*) SLA dengan waktu 10 – 15 menit.
- 2) Mengusahakan mutu pelayanan yang prima sehingga dapat membina, meningkatkan hubungan serta menarik minat nasabah agar lebih banyak mempergunakan produk jasa bank;
- 3) Memberikan penjelasan kepada nasabah/ calon nasabah mengenai produk-produk bank berikut kelengkapan dokumen, syarat-syarat maupun tata cara dan prosedurnya;
- 4) Melayani nasabah yang memerlukan informasi tentang saldo dan mutasi rekening dengan memastikan benar yang bersangkutan adalah pemilik rekening;
- 5) Melayani nasabah yang memerlukan informasi pelayanan jasa-jasa bank seperti transfer, pemindahbukuan antar rekening nasabah dan sebagainya;
- 6) Melakukan up date LBU Basel II dan data nasabah tabungan, deposito untuk kepentingan sistem informasi debitur;
- 7) Membuat laporan tabungan, deposito, M-Banking, SMS Banking dan keluhan nasabah;
- 8) Memastikan tatalaksana registrasi buku tabungan dan kartu ATM serta Bilyet Deposito secara baik, termasuk tanda terima kartu ATM beserta PIN;
- 9) Menyelesaikan keluhan nasabah secepat mungkin dan berkoordinasi dengan cabang induk atau kantor pusat;
- 10) Melaksanakan administrasi terhadap bundel-bundel pembukaan rekening tabungan, deposito, M-Banking, SMS Banking dan keluhan nasabah serta Voucher transaksi setiap hari.
- 11) Bertanggung jawab terhadap penyediaan formulir yang dipakai sendiri dan membuat daftar persediaan formulir yang dipakai sendiri

Akan tetapi, dari segi pelaksanaannya dalam memberikan pelayanan, terdapat beberapa permasalahan yang sering ditangani *front liner* pada PT.

Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru sebagai berikut:

Tabel 1.6. Analisis Permasalahan Umum dan Penyelesaian Masalah Nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail

| No  | Permasalahan                                                   | Penyebab                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) | (2)                                                            | (3)                                                                                                                       |
| 1   | KU Retur                                                       | Nama dan nomor rekening tujuan tidak sesuai                                                                               |
| 2   | Notifikasi tidak diterima                                      | Nomor rekening yang didaftarkan, nominal pulsa, baterai HP, kualitas provider, lokasi bertransaksi, kondisi jaringan, dsb |
| 3   | Gagal transfer                                                 | Informasi di layar monitor “masukkan kartu”, cek saldo awal, kondisi jaringan terputus, kelistrikan, dsb                  |
| 4   | Saldo berbeda antara dibuku tabungan dengan sistem Bank Vision | Seluruh buku lama disimpan, cek saldo setiap transaksi, terutama setiap penggantian halaman buku, dsb                     |
| 5   | Salah PIN                                                      | Sudah berapa kali, lokasi ATM, dsb                                                                                        |
| 6   | Komplain waktu pelayanan                                       | Uang nasabah tidak rapi, jumlah perhitungan nasabah dengan mesin penhitung uang tidak sesuai.                             |
| 7   | Komplain antrian                                               | Nasabah tidak mendengar, atau tidak berada diruangan tunggu                                                               |

Sumber: Dokumentasi PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail, 2017

Dari tabel tersebut tampak beberapa masalah dan penyebab yang terjadi berkaitan dengan layanan nasabah dan dilaksanakan oleh *costumer service*. Banyaknya permasalahan yang sering terjadi terkadang menjadi keteledoran nasabah misalnya lupa dan salah memasukkan PIN namun di pihak Bank tidak ada menu *re-new* PIN di mesin EDC sehingga setiap nasabah yang lupa PIN harus menunggu PIN baru selama  $\pm$  2 Minggu dari

kantor pusat PT. Bank Riau Kepri. Untuk kesalahan yang disebabkan pihak Bank seperti saldo berbeda antara dibuku tabungan dengan sistem Bank Vision masih sering terjadi meskipun dapat diperbaiki oleh *costumer service*, namun penyebabnya masih belum diketahui. Untuk kesalahan yang disebabkan pihak operator jaringan, tidak adanya notifikasi dari SMS Banking padahal pulsa nasabah sudah terpotong dan rekening nasabah sudah terdebit sebesar Rp.500,-.

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pelayanan kepada nasabah, tentunya dengan orang yang dilayani atau bertemunya harapan yang dimiliki pihak yang harus dilayani sesuai dengan kenyataan yang dihadapi. Kenyataan tersebut bermula dari kesan-kesan yang didapat sebelum pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan tugas pada saat pelayanan perlu adanya seorang pemimpin yang bertujuan mengamati pelaksanaan administrasi. Akan tetapi masih banyak fenomena keluhan yang ditujukan kepada *front liner* antara lain sebagai berikut:

- 1) Keluhan atas tugas dan tanggung jawab satpam berdasarkan sikap awal layanan tentang keberadaan dan posisinya kurang responsif dalam membantu mengatur kendaraan nasabah yang akan keluar, dan tidak memiliki inisiatif untuk mencarikan lokasi parkir bagi nasabah yang datang. Selain itu juga satpam tidak sepenuhnya mengecek kebenaran data formulir nasabah, dan terkesan sering terjadi diskriminasi pelayanan.

- 2) Keluhan atas tugas dan tanggung jawab *costumer service* berdasarkan skill tentang lama antrian, banyak nasabah yang komplain atas antrian yang ada di PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru, mereka menganggap pelayanan seperti mutasi dan pembukaan rekening menghabiskan waktu yang sangat lama dan hal ini juga disebabkan karena para nasabah dan calon nasabah memiliki waktu jam kerja yang sama dengan jam operasional bank bahkan mereka membuang nomor antriannya akibat harus kembali bekerja. Selain itu, kesulitan *costumer service* yang merangkap sebagai teknisi *maintenance* ATM menyebabkan peran *costumer service* ganda. Hal ini masih menjadi masalah karena pihak Bank Riau Kepri belum menggunakan pihak ketiga yang mengelola *maintenance* ATM.
- 3) Keluhan atas tugas dan tanggung jawab *teller* berdasarkan skill tentang transaksi tunai bagian setoran karyawan *teller* dan nasabah sering terjadi ketidaksesuaian jumlah uang berdasarkan perhitungan nasabah, dengan jumlah uang hasil perhitungan mesin. Akibatnya harus dihitung ulang secara manual dan menyebabkan proses antrian lebih lama.

Tugas dan tanggungjawab *front liner* sebagai pihak pertama yang berhadapan langsung dengan nasabah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan tugas dan kewajiban yang dibebankan dari pihak perusahaan perbankan. Berdasarkan uraian dan fenomena permasalahan di atas, maka peneliti bermaksud mengadakan sebuah

penelitian berjudul “**Analisis Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab Front Liner Dalam Melayani Nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru**”.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- 1) Bagaimanakah pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *front liner* dalam melayani nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru?
- 2) Faktor apakah yang menghambat pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *front liner* dalam melayani nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *front liner* dalam melayani nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru.
- 2) Untuk mengetahui dan menjelaskan faktor yang menghambat pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *front liner* dalam melayani nasabah PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Secara praktis adalah dapat memberikan masukan dan saran kepada pihak *front liner* PT. Bank Riau Kepri Kedai Pasar Sail Pekanbaru terkait usaha peningkatan mutu dan pelayanan perbankan, mengetahui permintaan, harapan dan keluhan konsumen secara mendalam sehingga memenuhi kepuasan nasabah agar prestasi perusahaan dapat lebih meningkat lagi.
- 2) Secara teoritis adalah dapat memberikan sumbangan pikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan analisis pelaksanaan tugas dan tanggung jawab khususnya pada sektor perbankan.
- 3) Secara akademis adalah sebagai pengembangan dan sarana penerapan ilmu penulis yang diperoleh dari Program Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Publik Universitas Islam Riau Pekanbaru.