

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹ Peranan bank modern dalam perekonomian dewasa ini, telah berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Oleh karena itu perlu diadopsi peran baru untuk melayani keinginan dan kebutuhan nasabah. Peran utama perbankan modern dewasa ini adalah sebagai berikut: (1) Peran intermediasi, (2) peran pembayaran, (3) peran guarantor, (4) peran manajemen risiko, (5) peran penasihat investasi dan tabungan, (6) peran penjaminan keamanan nilai surat berharga, (7) peran agensi, dan (8) peran pengambilan kebijakan yang dapat diuraikan. Dengan kata lain dunia perbankan erat kaitannya dengan nasabah atau yang dapat disebut dengan konsumen.²

Dalam perbankan terdapat konsumen, konsumen adalah orang-perseorangan atau badan, baik berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang memanfaatkan produk dan/atau jasa dari penyelenggara konsumen dalam dunia perbankan dikenal dengan sebutan nasabah, jasa bank³. Terdapat dua jenis nasabah yaitu penyimpan dan debitur. Undang – Undang Nomor 10 tahun 1998

¹ Pasal 1 Ayat (2) Undang - Undang Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan

² Deddy Takdir Syaiffudin. 2007. *Manajemen Perbankan* (Kendari: UNHALU, 2007)

³ Pasal 1 Ayat (1) Peraturan Bank Indonesia nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen

pasal 1 ayat (17) menyatakan bahwa nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, Sedangkan dalam ayat (18) menyebutkan bahwa nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah.⁴

Dalam menjalankan kegiatan layanan operasionalnya, setiap bank memiliki aturan atau *Standart Operating Procedure* (SOP) yang diterapkan. Dalam rangka mempertahankan loyalitas nasabah, pihak bank melakukan berbagai upaya, seperti membuat program-program loyalitas dengan menerapkan *service excellence* pada pelayanan bank. Penerapan *service excellence* salah satunya dapat dilakukan dengan cara menangani keluhan atau pengaduan dengan baik. pengaduan itu sendiri terjadi akibat adanya ketidakpuasan dalam pemberian layanan yang dilakukan oleh bank.⁵

Peraturan Presiden Nomer 76 tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di pasal 1 ayat (8) menyatakan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.⁶

⁴ Pasal 1 Ayat (17)-(18) Undang - Undang Nomor 10 Tentang Perbankan

⁵ Hendro Endi Yanto, Frianto Pandia. 2011. "Peranan Complaint Handling Dan Service Recovery Oleh Customer Service Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 10. No. 2. hal. 147-151.

⁶ Pasal 1 Ayat (8) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

Sebagai salah satu bagian dari pelayanan publik, perbankan menyediakan sarana pengaduan yang berfungsi sebagai tempat untuk pengadu. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima layanan .⁷ Dalam dunia perbankan sarana pengaduan dapat dilakukan pada bagian *Customer Service* (CS). Petugas (CS) akan menangani dan menyelesaikan pengaduan nasabah. Dalam menangani pengaduan, *Customer Service* akan menerima dua bentuk pengaduan yaitu pengaduan verbal maupun non verbal. Pengaduan verbal adalah pengaduan yang dilakukan secara langsung, dimana pengadu datang ke bank untuk melakukan pengaduan. Dalam hal ini pengadu akan berkomunikasi tatap muka dengan petugas (CS) Menurut Joseph Dominick (2002) setiap peristiwa komunikasi akan melibatkan delapan elemen komunikasi yang meliputi: Komunikator, Enkoding, Pesan, Saluran, Dekoding, Komunikan, Umpan Balik, dan Gangguan⁸, Sedangkan pengaduan non Verbal pengaduan yang dilakukan oleh pengadu melalui *Website, Call Center, E-mail, Sms* yang sediakan oleh bank sebagai salah satu sarana pengaduan dan pengaduan non verbal tidak melibatkan tatap muka antara pengadu dan petugas Customer Service dalam menangani aduannya.

Menurut Denis Mc Quail secara umum proses komunikasi dalam masyarakat berlangsung dalam 6 tingkatan yaitu (1) komunikasi intrapribadi, (2) komunikasi antar pribadi, (3) komunikasi dalam kelompok, (4) komunikasi antar kelompok,

⁷ Pasal 1 Ayat (10) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik

⁸ Morrissan. 2013, Teori Komunikasi. Jakarta; Ghalia Indonesia. hal 17-19

(5) komunikasi organisasi, (6) komunikasi dengan masyarakat luas.⁹ Manusia dalam kehidupannya harus berkomunikasi artinya memerlukan orang lain untuk saling berinteraksi. Didalam sebuah kelompok atau organisasi selalu terdapat bentuk kepemimpinan yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan hidup kelompok yang terdiri dari pemimpin dan karyawan/bawahan di antara kedua belah pihak harus ada *two way communication* atau komunikasi timbal balik, untuk itu perlu adanya kerja sama yang diharapkan untuk mencapai cita-cita pribadi, maupun kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

Tugas pada bagian *Customer Service*, adalah menyediakan informasi terkait pelayanan dan jasa perbankan serta menerima berbagai pertanyaan maupun kritik atau pengaduan terkait produk perbankan yang dilakukan oleh nasabah. Dalam melakukan pelayanan, petugas *Customer Service* akan melakukan suatu diskusi dan memerlukan keputusan yang di ambil oleh kepala unit dalam menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh nasabah. komunikasi yang terjadi pada bagian *Customer Service* adalah komunikasi dari atas ke bawah, dimana petugas *Customer Service* melakukan tugas sesuai dengan SOP dan arahan dari kepala unit untuk mengambil keputusan dalam suatu pemecahan masalah. Kepala unit bertanggung jawab penuh dalam berbagai pengaduan yang ada pada unit *Customer Service*.

Menurut Purwanto terdapat arah atau pola dalam proses komunikasi dalam organisasi yaitu, komunikasi dari atas ke bawah (*Top Down* atau *Downward*

⁹ Mas Siti Roskhina, Phil Ikhfan Haris. *Komunikasi Dalam Organisasi*. (Gorontalo:Universitas Negeri Gorontalo Press, 2020), hal 11

Communication), komunikasi dari bawah ke atas (*Bottom up* atau *Upward Communication*), dan komunikasi horizontal.¹⁰

Pedoman untuk penyelesaian pengaduan nasabah telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tahun 2005 tentang penyelesaian pengaduan dan dilengkapi dengan ketentuan Peraturan otoritas jasa Keuangan 1/POJK.07/2013 Tentang perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan. dengan adanya dasar hukum tersebut diharapkan dapat menjadi acuan dalam standarisasi proses penyelesaian pengaduan nasabah yang terdapat di perbankan. Prosedur Layanan Pengaduan paling sedikit terdiri dari penerimaan pengaduan, penanganan pengaduan, penyelesaian pengaduan, dan kewenangan fungsi atau unit layanan pengaduan. Menurut SK Bank Jateng Nomor; 0555/HT.01.01/2017 tentang pedoman penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah dapat dilakukan dengan 6 cara yaitu penyelesaian pengaduan secara Lisan, Tertulis, lisan dan Tertulis, Media elektronik, Mass Media dan Pengaduan di luar jam kerja.¹¹

Pada tahun 2019 dengan Marketing Research Indonesia (MRI) memberi penghargaan pada Bank Pembangunan Daerah Jawa atau Bank Jateng. Bank milik Pemerintah provinsi Jateng ini berhasil bersaing dengan bank pembangunan daerah yang ada di kota lainnya dan mendapatkan penghargaan pada lima (5) kategori yaitu peringkat pertama *Best Call Center*, peringkat ketiga

¹⁰ Robert Tua Siregar, Dkk. 2021. *Komunikasi Organisasi*, (Bandung; Widina Bhakti Persada) Hal 6-8

¹¹ Sk Direksi Bank Jateng Nomor 0555/ht.01.01/2017 Tentang Pedoman Penanganan Dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Best Security, Teller, dan Best Branch Telephone dan peringkat ke empat kategori *Best Overall Performance*.¹²

Prestasi membanggakan yang berhasil dicapai, membuat Bank Jateng berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan khususnya dalam memudahkan pengaduan nasabah dengan memberikan *alternative* bagi pengadu yang tidak dapat hadir ke bank dengan cara mengisi form *E Pengaduan* yang dapat diakses melalui *website* Bank Jateng. *E Pengaduan* adalah pengaduan elektronik yang dapat diakses oleh setiap nasabah Bank Jateng, dengan adanya fasilitas *E Pengaduan* nasabah tidak perlu datang ke bank. Penyelesaian pengaduan dari *E Pengaduan* akan dilayani dan terselesaikan sesuai dengan SK yang di terapkan diseluruh unit kerja.

Tugas *Customer Service* tiap bulannya bertugas untuk membuat laporan dan melakukan pelaporan ke unit kerja masing-masing mengenai laporan pengaduan nasabah. Menurut J.C Deyren laporan adalah suatu alat komunikasi tempat penulis membuat beberapa kesimpulan atau keadaan yang telah diselidiki.¹³ Berikut laporan pengaduan nasabah Bank Jateng Cabang Utama periode 2019-2021.

¹² Website Bank Jateng, www.bankjateng.co.id diakses tanggal 03 Desember 2021 dan asbanda.co.id yang diakses pada tanggal 19 Januari 2022 pada pukul 12.00

¹³ Pengertian laporan menurut para ahli <https://katadata.co.id/> , diakses pada tanggal 26 Februari 2022 pukul 18.00

1.1 Tabel Laporan Pengaduan Nasabah periode 2019-2021

No	Jenis Pengaduan	Tahun			Jumlah
		2019	2020	2021	Total
1	ATM	2019	2020	2021	Total
A	Penarikan uang di mesin ATM Bank Bersama saldo terdebit uang tidak keluar	15	18	9	32
B	Kartu hilang	200	203	30	433
C	Kartu CIF (Customer Information File) Rusak	150	130	40	220
D	Salah Transfer ke rekening tujuan	6	11	6	23
E	Lupa nomor pin ATM	20	13	27	60
F	Tidak merasa melakukan penarikan uang di atm	5	4	3	12
	Subtotal				780
2	Mobile Banking	2019	2020	2021	Total
A	Lupa password	0	10	12	22
B	Reset mbanking ganti nomor hp	0	10	30	40
C	Pembayaran Telkom tidak masuk ke tagihan	0	5	7	12
D	Gagal transfer ke rekening tujuan	0	5	15	20
	Subtotal				94
3	Internet Banking	2019	2020	2021	Total
A	Lupa password	5	12	10	27
B	Gagal pembelian token listrik				35
4	Pengaktifan Rekening Tabungan	10	7	13	30
5	Pengaktifan rekening giro	20	35	50	105

¹⁴Sumber : Laporan tahunan Customer Service Bank Jateng Utama 2019-2022

Tabel di atas merupakan hasil dari observasi laporan pengaduan tahunan *Customer Service* Bank Jateng Cabang Utama, pengaduan yang paling banyak diterima adalah pengaduan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dengan subtotal 780 aduan. Dalam kategori pengaduan ATM yang paling banyak adalah kartu ATM hilang dengan berbagai berjenis Silver, Gold, Platinum dan Taspen *Smart Card*, dengan banyaknya jumlah pengaduan nasabah dalam kategori kartu ATM hilang,

¹⁴ Laporan Tahunan Customer Service Bank Jateng Cabang Utama Tahun 2019-2021

peneliti akan melakukan penelitian mengenai komunikasi organisasi dalam pelayanan penyelesaian pengaduan nasabah ATM Bank Jateng cabang utama.

Dalam melakukan penelitian, Peneliti menggunakan empat penelitian terdahulu sebagai acuan dalam memberikan persamaan maupun perbedaan dengan topik penelitian yang dipilih oleh peneliti

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat di rumuskan masalah yaitu Bagaimana Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama Pada Layanan Pengaduan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Nasabah.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Komunikasi Organisasi Bank Jateng Cabang Utama Pada Layanan Pengaduan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Nasabah.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat, baik manfaat secara akademis maupun manfaat secara praktis:

1.4.1 Secara akademis

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai kajian ilmiah yang nantinya akan berguna sebagai informasi maupun pengetahuan.

1.4.2 Secara praktis

Bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini, diharapkan mampu memberikan manfaat tentang penggambaran proses komunikasi organisasi yang ada pada layanan pengaduan ATM nasabah Bank Jateng cabang utama.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulis menjabarkan sistematika penulisan sebagai kerangka dan pedoman penulisan penelitian. Penulis membagi menjadi lima bab yang diuraikan sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang permasalahan yang mendasari penulis tertarik dengan tema skripsi ini. Rumusan masalah yang akan dibahas, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

Bab II : Tinjauan Pustaka

Pada bab ini akan menjabarkan penelitian terdahulu dan teori yang akan digunakan penulis sebagai dasar penulisan dalam menjawab rumusan masalah pada Bab I.

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini akan menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian beserta tatakala penelitian.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV ini memaparkan objek penelitian, temuan, serta analisa semua data dan fakta yang didapat selama penelitian dengan menggunakan teori yang ada dalam Bab II yaitu komunikasi organisasi, pola aliran komunikasi organisasi, struktur dan bagan dalam organisasi, dan komunikasi internal dalam organisasi

Bab V : Simpulan dan Saran

Bab V ini akan berisi kesimpulan dari hasil pembahasan pada Bab V dan saran yang penulis berikan.