**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 LATAR BELAKANG**

Pada era persaingan dalam dunia perbankan yang semakin ketat dewasa ini,setiap perusahan membutuhkan sumber daya manusia dengan daya imajinasi, kecerdasan, inisiatif, serta kreativitas yang sangat bermanfaat bagi peningkatan kulitas masing-masing kemajuan perusahan untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan. Oleh karena itu keterlibatan seluruh jajaran dari tingkat tertinggi hingga tingkat terendah untuk menghadapi kondisi yang semakin berat. Hanya dengan keterpaduan itulah organisasi akan siap membangun keunggulan bersaing serta eksis dalam pasar yang terus berkembang dengan dinamis. Perusahan menyadari bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahan oleh karena itu kualitasSumber daya manusiasenantiasa harus di kembangkan dan di arahkan agar tercapainya satu tujuan. Sumber daya manusia saat ini memiliki pengaruh besar pada sebuah perusahan di mana sekarang berada pada perubahan lingkungan bisnis yang sulit untuk di prediksi dan tidak lagi berada pada lingkungan bisnis yang stabil. Perusahan harus fleksibel tidak lagi bersifat kaku. Kegiatan bisnis tidak lagi di jalankan berdasarkan aturan saja, melainkan juga dikendalikan oleh visi dan nilai. Oleh karena itu memerlukan kemampuan sumber daya manusia yang dapat di andalkan.

Karyawan merupakan asset yang berharga bagi sebuah perusahan dalam mencapainya tujuan. fokus utama manajemen sumber daya manusia adalah memberikan kontribusi atas suksesnya perusahan. Agar produktifitas perusahan berjalan lancar di perlukan tenaga kerja atau karyawan yang memenuhi standar sesuai dengan pekerjaan. Disamping itu Sumber Daya Manusia juga perlu memperhatikan kompetensi yang ada pada perusahan yang memiliki kaitan erat dengan pencapaian kualitas pelayanan, ketika seseorang pekerja telah memiliki kompetensi yang di harapkan akan berdampak baik bagi kualitas pelayanan dan akan mendatangkan keuntungan bagi tingkat pekerjaan di masa akan datang.

Sejalan dengan itu maka langkah awal yang menjadi kunci utama yaitu kompetensi karyawan harus di terapkan dalam suatu lingkungan kerja. Pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan hal ini di maksudkan untuk melihat kompetensi dari karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Kompetensi adalah suatu kemampuan yang di miliki oleh seseorang individu yang memiliki nilai jual dan teraplikasikan dari hasil kreativitas serta inovasi yang di hasilkanmenurut (Boulder et.al,1996). *dalam*fahmi 2016:52, kompetensi adalah karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkan mereka mengeluarkan kinerja superior dalam pekerjaan. Sedangkan menurut George Klemp (1980)*dalam*Dr.Emron edison (2016:143).Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahan guna memenuhi harapan konsumen kualitas pelayanan juga dapat di lihat dari pengertian para ahli yaitu kualitas pelayanan suwithi dalam anwar (2002:84), mutu dari pelayana yang diberikan kepada pelanggan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur.

Kemudian menurut kolter (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukan kemampuanya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi.

Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli di antara keduanya. Untuk itu kegiatan itu kegiatan pelayanan perusahan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan.kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan ber dampak langsung pada citra perusahan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahan bagaimana tidak, jika suatu perusahan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan feedback yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap. maka dari itu sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Hubungan antara kompentensi terhadap kualitas pelayanan karyawan mempunyai peranan penting untuk mencapai tujuan. Dengan demikian kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan kualitas pelayanan yang baik. Kompetensi sangat di perlukan dalam setiap proses sumber daya manusia karena semakin banyak kompetensi yang di miliki oleh karyawan akan semakin meningkat budaya organisasi yang ada dalam suatu perusahan. Untuk itu kompetensi masing-masing karyawan harus di tingkatkan jika kompetensi dalam perusahan baik maka kualitas pelayanan juga akan meningkat.

PT.Bank Rakyat Indonesia (persero) kantor cabang manado merupakan salah satu lembaga perbankan yang ada di Manado beralamat di jalan sarapung. Dalam Perkembanganya PT Bank Rakyat Indonesia cabang manado merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan untuk mencapai visi dan misi Bank Rakyat Indonesia sejalan dengan visi dan misi dan strategi perusahan untuk menjadi bank yang terpercaya pilihan mitra usaha. Perlu di terapkan upaya yang lebih fokus dalam pengembangan Sumber daya manusia.Dengan demikian PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) cabang Manado harus mampu memiliki karyawan yang handal dan berkompetensi untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap nasabah dan menenangkan kompetisi dalam dunia persaingan antara Bank.Bank Rakyat Indonesia sebagai perusahan jasa dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah harus memiliki pengetahuan dan sikap yang baik dalam menangani nasabah serta dapat mengelolah system manajemen yang ada untuk meningkatkan mutu karyawan.

Dalam dunia kerja semakin tinggi kompetensi seseorang maka semakin tinggi nilai jual orang tersebut, termasuk jika ini dihubungkan dengan nilai finensial yang bisa di peroleh akan semakin tinggi. Untuk memperoleh nilai kompetensi tersebut maka Bank Rakyat Indonesia di tuntut seluruh karyawan untuk melakukan pengembangan diri baik dari segipendidikan (*education*) maupun pengalaman yang semua ini sering disebut dengan pembelajaran. Adapun permasalahan yang ada yaitu karyawan teller sering mengalami kesalahan dalam bertransaksidengan nasabah di mana saat melakukan transaksi baik itu menabung atau penarikan uang masih terjadi kesalahan pembukuan atau perhitungan uang.Sehingga mengalami selisih saat bertransaksi, danini sudah berulang –ulang kali, di buat kesalahan dengan jumlah uang selisi sebesar Rp 20.000 ada juga sebesar Rp 500.000 dan sampai pada Rp 2.000.000 pada hal sudah menggunakan mesin hitung tetapi pada dasarnya tetap salah,hal ini di sebabkan karena latar belakang pendidikan pada bagian teller tidak sesuai dengan job di berikan di dapati juga ada karyawan yang latar belakang pendidikan yaitu Sarjana Hukum,Sarjana kesehatan dan Sarjana pertanian sehingga supervasior memberikan teguran berupa nasehat atas kesalahan tersebut. Oleh sebab itu kesalahan tersebut sudah menjadi resiko atau tanggung jawab dari yang bersangkutan pada bagian teller dan kesalahan itu pun sudah berupa aturan apabila yang bersangkutan melakukan kesalahan di potong gaji atau ganti rugi sebesar uang yang selisih. Selain itu juga penulis mengamati ada karyawan yang tidak *focus* saat melayani nasabah, dan semua itu mengakibatkan antrian nasabah yang panjang Dan terjadi komplein nasabah terhadap pelayanan Bank Rakyat Indonesia.Dari permasalahan –permasalahan di atas terlihat bawah kompetensi dan kualitas pelayanan masih kurang, dan di dukung dari beberapa indikator kompetensi yaitu (pengetahuan) memiliki pengetahuan yang mendukung pekerjaan, memiliki kemauan untuk meningkatkan pengetahuan, (Sikap) Karyawan memiliki perilaku yang baik dalam bertransaksi dengan nasabah, Karyawan mematuhi peraturan yang ada, (Keahlian) Memiliki kemampuan dalam mengidentifikasikan masalah, Memiliki kemampuan dalam mencari solusi atas permasalahan yang di hadapi, jadi untuk itu perlu di lakukan penerapan kerja yang relefan untuk mendorong kompetensi karyawan,agar hasil yang akan dicapai biasa terlaksanakan semaksimal mungkin. Dengan adanya masalah yang di hadapi dalam perusahan maka akan menurunnya kualitas pelayanan yang di terapkan dalam suatu perusahan. maka hal ini menjadi suatu masalah.

Berdasarkan uraian yang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti kompetensi terhadap kualitas pelayanan sehingga peneliti mengambil judul:**Pengaruh Kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Manado.**

**1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Identifikasi masalah berdasarkan observasi di lapangan peneliti menemukan fakta – fakta yang terjadi di PT. Bank Rakyat Indonesia sebagai berikut :

1. Karyawan teller sering mengalami selisih dalam bertransaksi dengan nasabah.
2. Karyawan kurang teliti dalam bertransaksi dengan nasabah
3. Karyawan kurang percaya diri.
4. Kompetensi karyawan yang perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai

keahliannya

1. Lambatnya pelayanan sehingga terdapat antrian yang panjang saat

bertransaksi.

**1.3 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Manado ?

**1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan Uraian di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kompetensi karyawan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado.

**1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Bagi perusahan, untuk memberikan saran dan masukan yang bermanfaat mengenai pengaruh kompetensi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado
2. Bagi penelitian menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi yang di gunakan dalam penulisan mengenai pengaruh kompentensi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Manado
3. Bagi politeknik Negeri Manado sebagai reverensi yang dapat di jadikan sebagai perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama mengenai pengaruh Kompetensi terhadap Kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Cabang Manado.