

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Negara yang diatur dan dikelola oleh pemerintah, dimana sebagai organisasi yang memiliki wewenang dalam membuat kebijakan yaitu pemerintah yang dibutuhkan dalam berdirinya suatu Negara. Pemerintah dapat disebut sebagai alat kelengkapan dalam melaksanakan berbagai aktivitas di Negara. Lembaga pemerintah dibentuk umumnya untuk menjalankan aktivitas layanan terhadap masyarakat luas dan untuk mensejahterkan masyarakat, bukan untuk mencari keuntungan tetapi untuk menyediakan layanan dan kemampuan meningkatkan layanan tersebut di masa datang dengan optimal dan baik.

Pemerintah daerah adalah penyelenggara segala urusan pemerintah dan menjalankan otonomi seluas-luasnya oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Pemerintah Daerah (DPRD) menurut tugas sesuai dengan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah daerah berkewajiban untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat dengan cara mengelola potensi daerah yang dimiliki. Hubungan wewenang antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah provinsi, kabupaten, dan kota atau antara provinsi dan kabupaten dan kota, diatur dengan undang-undang yang memperhatikan kekhususan dan keragaman daerah. Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintahan

daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang. (Amir Hendarsah, 2009:95)

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan masyarakat luas. Dalam kehidupan bernegara. Pemerintah memiliki fungsi melayani publik yaitu dalam bentuk mengatur maupun menerbitkan perizinan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, usaha, kesejahteraan, dan sebagainya. (Agus, 2009:1)

Tercapainya keberhasilan kinerja dapat dilihat dari berbagai macam ukuran kinerja yang akan dituju dan dicapai. Salah satunya yaitu melakukan kinerja dalam pengelolaan anggaran. Melakukan kinerja dengan baik, transparan dan tepat sasaran adalah tujuan dalam melakukan kinerja yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada masing-masing instansi ataupun perusahaan. Keberhasilan kinerja juga dilihat dari pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melakukan pelayanan merupakan upaya untuk dapat menentukan kebutuhan dasar dan hak setiap masyarakat dalam bentuk barang dan jasa yang disediakan oleh pemberi pelayanan atau penyelenggara. Memberikan pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dasar setiap masyarakat untuk kesejahteraan dengan sistem pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang diinginkan. Pelayanan yang diberikan memiliki tolak ukur ataupun ketentuan yang dimiliki sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, karena hal tersebut mengharapakan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, untuk masyarakat. Pemerintah mempunyai

peran penting untuk menyediakan layanan setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan faktor alternatif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran sebagai perantara yaitu dalam bidang keuangan antara pihak yang memiliki dana dengan pihak-pihak yang memerlukan dana serta sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar urusan pembayaran. Bank melakukan kegiatan usahanya dengan mengandalkan kepercayaan masyarakat, bank bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat, membantu masyarakat dalam hal perekonomian serta memberikan jasa bank lainnya.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Salah satu pembagian jenis bank di Indonesia yaitu bank milik pemerintah, bank milik pemerintah daerah, bank milik swasta nasional, bank milik asing, dan bank milik campuran. Bank pemerintah daerah merupakan bank didirikan dan dimiliki oleh pemerintah yang modal bank pemerintah ini sepenuhnya dimiliki oleh pemerintah. Keuntungan yang didapat oleh bank pemerintah daerah ini dimiliki juga oleh pemerintah daerah, karena bank pemerintah daerah adalah lembaga keuangan yang diawasi langsung oleh pemerintah daerah.

Bank pembangunan ada di beberapa setiap daerah di Indonesia yang dimiliki oleh pemerintah salah satunya Bank Pembangunan Daerah ada 26 yang tersebar yaitu di Aceh, Bali, Bengkulu, DKI Jakarta, Jambi, Jawa Tengah, Jawa Barat, Jawa Timur, Kalimantan Timur, Kalimantan Tengah, Kalimantan Barat, Kalimantan Selatan, Lampung, Maluku, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur, Papua, Riau, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Selatan, Sulawesi Tengah, Sulawesi Utara, Sulawesi Barat, Sumatra Barat, Sumatra Selatan, Sumatra Utara, dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Perkembangan dalam dunia perbankan saat ini sangat pesat dan kompetitif yang dapat mempengaruhi performa dan kinerja suatu bank yaitu salah satunya di Daerah Istimewa Yogyakarta. Persaingan yang sangat tinggi, melihat dari segi kualitas kinerja suatu organisasi tersebut. Dunia perbankan saat ini sangat tinggi karena perkembangan yang semakin tahun semakin meningkat dari segi pemerintah maupun swasta. Bank-bank di Daerah Istimewa Yogyakarta sudah banyak dihadirkan oleh bank swasta, sehingga berbagai macam dan bank yang berbeda-beda sudah masuk kepada ranah Daerah Istimewa Yogyakarta. Kemampuan setiap bank dapat dilihat dari segi permodalan, manajemen serta fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki. Keunggulan dalam melakukan pelayanan yang dimiliki masing-masing bank menjadi hal yang diperhatikan oleh masyarakat, karena masyarakat memiliki hak untuk dapat memilih Bank yang dipercayai sebagai penyimpan dana atau transaksi mengenai keuangan. Bank Pembangunan Daerah (BPD) menjadi salah satu bank milik pemerintah yang memiliki perbedaan dengan bank

swasta nasional lainnya. Dimana bank pembangunan daerah adalah bank yang diawasi dan dimiliki oleh pemerintah. Menjadi hal yang wajar jika bank pemerintah daerah memiliki daya saing yang cukup besar karena yang diketahui bank pada masa sekarang sangat banyak dan berkembang yaitu bank-bank swasta.

Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta (BPD DIY) adalah bank regional yang mempunyai tujuan yaitu untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian serta pembangunan daerah di segala bidang terutama dibidang keuangan daerah. Bank BPD DIY sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yaitu dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak dengan memberikan pelayanan dan integritas atau kualitas yang maksimal dan baik, karena dengan adanya keterkaitan langsung pada pemerintah daerah menjadi lebih mudah dalam melakukan perbaikan ekonomi di daerah. Bank Pembangunan Daerah di Daerah Istimewa Yogyakarta memfokuskan untuk Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan non pegawai negeri sipil, dalam arti pegawai negeri sipil yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta diberikan fasilitas dalam hal keuangan dari pemerintah daerah. Tugas bank pembangunan daerah untuk mendata dan mengikutsertakan pegawai negeri sipil untuk menggunakan bank pembangunan daerah sebagai akses keuangannya, melihat pegawai negeri sipil sebagai salah satu aparatur pemerintah, sehingga bank pembangunan daerah mewajibkan untuk menggunakan bank pemerintah. Bank BPD DIY

sebagai mitra kerja pemerintah untuk mendukung program kerja pemerintah daerah yang membutuhkan layanan jasa keuangan dan perbankan.

Bank BPD DIY memiliki 7 (tujuh) cabang yaitu di Kota Yogyakarta (3 Cabang), Kabupaten Sleman, Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunung Kidul dan Kabupaten Kulonprogo. Pada masa sekarang dapat diketahui bahwa persaingan yang semakin erat yang dialami dalam sebuah perusahaan yaitu Bank. Bank di Daerah Istimewa Yogyakarta terkhusus di Kabupaten Bantul sudah banyak melainkan juga dari pihak swasta yang ikut memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin bertambahnya Bank-Bank lain baik Bank Pemerintah maupun Bank Swasta menjadikan semakin banyak pilihan kepada masyarakat dalam pelayanan menabung.

Bank BPD DIY Cabang Bantul memiliki 6 (enam) kantor Cabang Pembantu dan 14 Kantor Kas dari masing-masing kantor tersebut tidak seluruhnya memiliki akses ATM yang disediakan kepada masyarakat yang mempermudah dalam hal transaksi. Kantor Cabang Pembantu yang dimiliki oleh Bank BPD DIY Cabang Bantul tidak sebanding dengan kecamatan yang dimiliki oleh Kabupaten Bantul yaitu Kabupaten Bantul memiliki 17 Kecamatan yang masing-masing kecamatan memiliki beberapa desa, sehingga tidak dipungkiri banyaknya masyarakat yang tinggal pada wilayah tersebut. Setiap Kecamatan tersebut belum seluruhnya memiliki Kantor Cabang Pembantu, ini dapat menjadi faktor pada minat masyarakat dalam bergabung dan menerima pelayanan yang diberikan oleh Bank BPD Cabang Bantul. ATM yang telah disediakan tidaklah banyak seperti beberapa Bank

lain, ATM yang disediakan hanya ada di beberapa titik dan tempat, ini juga menjadi faktor alasan masyarakat lebih memilih Bank yang memberikan akses pelayanan yaitu fasilitas ATM yang dapat ditemui ditempat-tempat yang dapat dijangkau dengan cepat dan mudah. Pada wilayah Kabupaten Bantul bank-bank non pemerintah daerah sudah memasuki pada wilayah tersebut, dapat dilihat bahwa akses untuk bank-bank selain BPD DIY sudah mulai tumbuh dan berkembang, sehingga perlu peningkatan atau melengkapi hal yang diperlukan di Bank BPD DIY Cabang Bantul. Masih kentalnya budaya pada wilayah Kabupaten Bantul menjadikan masyarakat lebih mencintai dan menggunakan produk dan menerima pelayanan langsung yang berkaitan dari pemerintah daerah.

Memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan memiliki kualitas yang belum tentu dimiliki oleh bank lain yang menjadi nilai tambah dalam penilaian pelayanan dari masyarakat. Dengan meningkatkan kinerja dan pelayanan yang baik sesuai dengan standar dan kualitas maka kepercayaan masyarakat akan memilih kepada Bank yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Minat masyarakat yang tinggi dalam menggunakan pelayanan menabung, sehingga masyarakat bebas untuk memilih dalam memberikan kepercayaan dalam menyimpan uang pribadinya. Disamping itu Bank BPD DIY memiliki beberapa prestasi dan penghargaan dengan kinerja “Sangat Bagus” selama 20 Tahun berturut-turut dan *The Best Sharia Business Unit* untuk kategori Bank Umum Bank Pembangunan Daerah (BPD).

Kinerja organisasi atau lembaga melihat dari sisi pelayanan. Pelayanan yang baik akan sangat membantu kualitas suatu organisasi tersebut. Dalam sebuah organisasi faktor memiliki tujuan yaitu memberikan pelayanan yang baik yang diberikan kepada masyarakat maupun kepada pihak luar organisasi lainnya. Organisasi faktor dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal itu merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi faktor pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan faktor. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Aktivitas pelayanan sangatlah berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi secara keseluruhan.

Minat masyarakat dalam hal menabung dibutuhkan dan diperlukan, maka masyarakat mampu memberikan dan memilih tempat untuk menyimpan uang ataupun mengambil uang dengan kepercayaan yang tinggi yaitu pelayanan yang sesuai dan keamanan yang terjamin dalam menyimpan uang ataupun mengambil uang. Keunggulan dalam menabung bagi setiap masyarakat yaitu untuk membantu dalam hal penyimpanan uang yang tidak mempersulit dalam membawa uang dalam keadaan apapun, termasuk dengan transaksi yang modern sehingga memudahkan masyarakat.

Pemerintah daerah memiliki posisi yang kuat sebagai *regulator* (atau pembuat aturan) dan sebagai monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanan yang



dibutuhkan dan diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Kepuasan dalam menerima layanan menjadi hal penting yang perlu diketahui, karena dengan kepuasan pelanggan yang baik memperlihatkan apakah layanan yang diberikan sudah maksimal, optimal dan baik. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul dalam menjalankan pelayanan publik yaitu sebagai *regulator* harus mengubah pola pikir dan kinerja penyeleggaranya, disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Masyarakat mengharapkan pelayanan yang baik yaitu tata cara dan prosedur pelayanan yang memuaskan dan tidak rumit. Prosedur pelayanan yang jelas dapat menilai tentang masalah pelayanan yang terjadi, prosedur pelayanan yang tidak cepat, berbelit-belit, tidak terbuka. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan yang diinginkan oleh masyarakat memberikan dampak dan respon atau tanggapan yang baik. Respon atau tanggapan masyarakat yang baik yaitu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan menjadi hal penting dalam mencapai tujuan sebuah instansi atau perusahaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Pelayanan Publik Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul?” dengan menspesifikan yaitu:

1. Bagaimana Standar Pelayanan Bank BPD DIY Cabang Bantul Tahun 2015-2016?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Bank BPD DIY Cabang Bantul Tahun 2015-2016?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Pelayanan yang diberikan Bank Pemerintah Daerah yaitu Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul.

### **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang dapat diambil. Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian ini, yaitu:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan dalam pencarian

informasi atau sebagai referensi mengenai pelayanan Bank Pemerintah Daerah terkhususkan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis, diharapkan akan memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan mampu memberikan pengaruh yang positif dalam meningkatkan kinerja Bank Pemerintah Daerah terutama Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul.

#### **1.4 Studi Pendahuluan**

1. Literatur untuk studi pendahuluan yaitu *mereview* hasil penelitian yang cakupannya sama dengan yang akan saya teliti, literatur yang pertama saya menggunakan tesis dari Nurul Prasetyani dengan judul tesis yaitu Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak. Dalam penelitian ini permasalahan yang diambil secara garis besar yaitu tentang keluhan masyarakat terhadap pelayanan PDAM, keluhan masyarakat tersebut berdasarkan pelayanan yang tidak maksimal atau buruk yang diberikan dan diterima oleh masyarakat Kabupaten Demak, sehingga dalam penelitian ini akan menganalisis kinerja pelayanan maupun pegawai di PDAM Kabupaten Demak, keluhan masyarakat tersebut menjadi tolak ukur dalam penilaian kinerja di PDAM Kabupaten Demak. Dengan menganalisis kinerja tersebut dapat diketahui apakah mutu pelayanan atau kinerja pelayanan

dapat dikategorikan baik atau buruk, mampu mengetahui apasaja yang perlu diperbaiki dalam melaksanakan pelayanan untuk masyarakat. Teori yang digunakan yaitu mengenai kinerja, pelayanan publik dan indeks kepuasan masyarakat.

2. Literatur untuk studi pendahulu yaitu *mereview* hasil peneliti yang cakupannya sama dengan yang akan saya teliti, literatur yang kedua yaitu Thesis dari Anang Atmunanto, dengan judul Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobongan. Peneliti memfokuskan studi kasus di kecamatan karena kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan yang diperlukan untuk masyarakat dalam melakukan akses secara kebutuhan, sehingga keharusan bagi pemerintah Kecamatan Purwodadi untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yang mampu memuaskan masyarakat. Dalam penelitian ini memfokuskan hanya tiga jenis pelayanan, yaitu pelayanan Kartu Keluarga (KK), pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan pelayanan Akta Tanah, karena dilihat perlu diperhatikan dalam kinerja pelayanan. Peneliti ini menggunakan pendekatan fenomenologis, yaitu memahami secara mendalam fenomena yang dijadikan sasaran peneliti. Peneliti juga menggunakan kuisisioner untuk dibagikan dan diisi oleh masyarakat umum, sehingga dapat menggali data dan informasi tentang persepsi masyarakat terhadap permasalahan yang diteliti. Peneliti akan melihat tentang pertanggung jawaban yang seharusnya dilakukan oleh kecamatan, standar pelayanan yang wajib dilakukan untuk masyarakat.

Kecamatan adalah tempat yang penting untuk masyarakat dalam mengurus segala keperluan, semisal urusan tentang kependudukan. Sumber ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan di Kecamatan Purwodadi, yaitu waktu penyelesaian, biaya pelayanan dan sarana dan prasarana. Sumber ketidakpuasan disebabkan oleh prosedur pelayanan yang berbelit-belit, keramahan petugas, dan kejelasan informasi. Akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Purwodadi masih dalam kondisi yang buruk, melihat penggunaan acuan pelayanan yang tidak konsisten, prioritas atau orientasi pelayanan bukan pada kepentingan publik.

3. Litelatur untuk studi pendahulu yaitu mereview hasil peneliti yang cakupannya sama dengan yang akan saya teliti, litelatur yang ketiga yaitu jurnal dari Mohammad Roudo, Asep Saepudin yang berjudul Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) : Konsep, Urgensi dan Tantangan. Dalam penelitian ini menggunakan teori Standar Pelayanan Minimal (SPM), yaitu penyediaan pemberian pelayanan dasar kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) berbeda dengan Standar Operasional dan Prosedur (SOP), yaitu merupakan pemberian pelayanan terhadap unit kerja lainnya. Standar Pelayanan Minimal (SPM), yaitu dilakukan agar terjaminnya hak masyarakat menerima pelayanan dasar dari pemerintah daerah dengan mutu tertentu dan mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah.

**Table 1.1 Literature Review Hasil Peneliti Terdahulu**

No	Peneliti	Judul	Hasil Peneliti
1.	Nurul Prasetyani	Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak	Menganalisis kinerja pelayanan dengan memfokuskan dari kepuasan masyarakat dalam menggunakan PDAM di Kabupaten Demak. Pelayanan yang terfokuskan akan mendapatkan hasil kinerja pelayanan yang dilaksanakan cukup baik atau buruk. Memfokuskan pula pada pegawai di PDAM yang ditelaah dari indikator ataupun standar-standar pelayanan publik.
2.	Anang Atmunanto	Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Grobongan	Melihat pertanggung jawaban yang harus dilakukan oleh kecamatan tersebut. Dari segi pelayan terlihat kinerja yang dilakukan sudah sesuai dengan standar yang ada atau tidak. Pelayanan yang diberikan untuk masyarakat terutama kecamatan adalah tempat yang penting untuk masyarakat dalam mengurus keperluannya, seperti urusan kependudukan. Peneliti dapat mengetahui kelemahan yang masih dialami dalam sisi pelayanan publik yang diberikan oleh masyarakat.

3.	Mohammad Roudo, Asep Saepudin	Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) : Konsep, Urgensi dan Tantangan	Dalam penelitian ini untuk meningkatkan pelayanan publik berbeda dengan yang lain, yaitu melalui penyusunan dan Penerapan Standar pelayanan Minimal (SPM). SPM yang disusun oleh pemerintah, merupakan penyediaan pemberi pelayanan dasar kepada masyarakat dan merupakan urusan yang wajib. Masyarakat mendapatkan standar pelayanan dasar yang sama dilokasi manapun. SPM sebagai indikator peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat, sehingga mampu menjadi modal yang berkualitas.
----	-------------------------------	--	---

Dari ketiga literatur yang saya *review* perbedaan dari literatur tersebut terkait yang akan saya teliti yakni dari studi kasus yang diteliti sudah jelas berbeda. Penelitian ini lebih mengambil garis besar kepada bagaimana prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul, lebih mengarah kepada internal organisasi.

Melihat kepuasan pelanggan hanyalah secara garis kecil saja seperti mewawancarai beberapa masyarakat/pelanggan yang sebagai penerima pelayanan di Bank BPD DIY Cabang Bantul sebagai kepercayaan dalam menyimpan dana pribadi atau sebagai transaksi

kebutuhan masing-masing. Saya akan meneliti pelayanan yang diberikan pada Bank BPD DIY Cabang Bantul kepada masyarakat dengan standar dan kualitas pelayanan menjadi pedoman atau acuan dalam penelitian, sehingga peneliti mampu mengetahui pelayanan yang diberikan Bank BPD DIY Cabang Bantul sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan, dan kualitas yang dimiliki mampu memberikan kekuatan terhadap daya saing dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pelanggan sebagai penerima pelayanan.

## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, tidak dapat diraba yang tersaji sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Gronross 1990: 27)

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah. (Mahmudi: 2007)

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang dimaksudkan pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 1.2 Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan Jasa

<b>Pelayanan Barang</b>	<b>Pelayanan Jasa</b>
Sesuatu yang berwujud.	Sesuatu yang tidak berwujud
Homogen: satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang.	Heterogen: satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain.
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi.	Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi.
Berupa barang atau benda.	Berupa proses atau kegiatan.
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan.	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara

	penjual dan pembeli.
Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi.	Pembeli terlibat dalam proses produksi.
Dapat disimpan sebagai persediaan.	Tidak dapat disimpan.
Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan.

*(Sumber: Zamke (dalam Ratminto dan Atik, 2006:3)*

Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak. Meskipun wujudnya tidak nampak, proses penyelenggaraannya bisa diamati dan dirasakan, misalnya layanan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah, atau mahal. Kemudian dilihat dari prosesnya, proses produksi, distribusi, dan konsumsi dalam penyediaan layanan jasa. (Agus, 2005:12)

## **2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 ada empat jenis pelayanan yaitu:

### **1. Pelayanan Administrasi**

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti status kewarganegaraan dan dokumen-dokumen kependudukan.

## 2. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon dan penyedia tenaga listrik maupun air bersih.

## 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti penyelenggara transportasi dan pemeliharaan kesehatan.

### **3. Asas Pelayanan Publik**

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003:

#### a. Transparasi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

#### b. Akuntabilitas

Dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

#### **4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut KEPMENPAN berdasarkan keputusan Nomor 81 Tahun 1995, ciri-ciri pelayanan berkualitas yang harus dimiliki oleh Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, meliputi:

1. Kesederhanaan

Prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Menyangkut prosedur atau tata cara pelayanan umum, persyaratan pelayanan umum baik teknis maupun administratif, rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian pelayanan dan unit kerja atau pejabat yang memiliki wewenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.

### 3. Keamanan

Usaha dalam memberikan rasa aman pada pelanggan dari berbagai bahaya, resiko dan keragu-raguan. Hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

### 4. Keterbukaan

Prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya atau tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

#### 5. Efisien

Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memerhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan dan dicegah adanya penangulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

#### 6. Ekonomis

Pemberian biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran, kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### 7. Keadilan

Cakupan atau jangkauan pelayanan umum yang diusahakan luas dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

#### 8. Ketetapan waktu

Pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

Menurut Gronroos (dalam Edvardsson, Thomasson, dan Ovretveit, 1994) ada 6 unsur dalam pelayanan publik (Fandy Tjiptono 2000:15), yaitu:

1. *Professionalism and Skills*

Pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.

2. *Attitudes and Behavior*

Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan memberi perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan senang hati.

3. *Accessibility and Flexibility*

Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat bersifat *fleksibel*

dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

4. *Reliability and Trustworthiness*

Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.

5. *Recovery*

Pelanggan meyakini bahwa bila ada kesalahan atau bila terjadi sesuatu yang tidak diharapkan, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6. *Reputation and Creadibility*

Pelanggan memiliki keyakinan bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

**1.5.1.1. Standar Pelayanan**

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2006, standar pelayanan publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari



penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu, sesuai dengan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. (Agus, 2009:22)

Dalam melaksanakan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar pelayanan sebagai tolak ukur dan jaminan yang wajib ditaati dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan publik. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Administrasi Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pemberi pelayanan.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **1.5.1.2. Kualitas Pelayanan**

Menurut Gasperz (1995:5) menyatakan bahwa kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Sedangkan menurut Logothetis (1992:26) menyatakan kualitas adalah pemenuhan terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan atau *klien* serta kemudian memperbaiki secara berkesinambungan.

Kualitas pelayanan publik sebagai kemampuan pemerintah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat yang berupa barang atau jasa yang bebas dari kekurangan dan kerusakan demi tercapainya kepuasan masyarakat.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. (Ratminto dan Atik, 2006:36)

Adapun ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik menurut Fandy Tjiptono (1995:25), yaitu:

1. Ketepatan Waktu Pelayanan

Ketepatan waktu pelayanan yaitu yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.

2. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan yaitu yang meliputi bebas dari kesalahan

3. Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

4. Kemudahan Mendapatkan Pelayanan

Pelayanan yang tidak rumit atau berbelit-belit, banyaknya petugas yang melayani, dan banyaknya fasilitas pendukung, seperti komputer.

#### 5. Kenyamanan dalam Memperoleh Pelayanan

Kenyamanan yang diperoleh berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat lahir, ketersediaan informasi.

#### 6. Atribut Pendukung Pelayanan

Atribut atau alat sebagai pendukung dalam melaksanakan pelayanan, seperti ruang tunggu ber-AC dan kebersihan.

Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990), kualitas pelayanan publik dapat diukur dari beberapa hal (Fandy T 2000:14), yaitu:

##### 1. Berwujud (*Tangible*)

Berwujud (*Tangible*) adalah fasilitas fisik, peralatan, personil dan sarana komunikasi.

##### 2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat, akurat dan memuaskan.

##### 3. Respon/ketanggapan (*Responsiveness*)

Respon/ketanggapan (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan sebagai jaminan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) adalah kemampuan dalam memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

## **1.5.2. Bank Pemerintah Daerah**

### **A. Pengertian Bank Pemerintah Daerah**

Bank adalah suatu industri yang bergerak di bidang kepercayaan, yang dalam hal ini adalah sebagai media perantara keuangan (*Financial Intermediary*) antara debitur dan kreditur dana. Fungsi bank sebagai pengumpulan dana, penjamin kredit antara debitur dan kreditur, dan sebagai penanggung resiko *interest rate* transformasi dana, dari tingkat suku bunga rendah ke tingkat suku bunga tinggi.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Meskipun bank mencari keuntungan dari usahanya mengelola dana dari masyarakat, namun disisi lain bank mempunyai kewajiban untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. mendorong ke arah perkembangan ekonomi nasional.

Menurut Undang-Undang Nomor 14 tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan, pasal - pasal 1 disebutkan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan jasa dalam lalu-lintas pembayaran dan peredaran uang.

Bank pemerintah adalah bank yang seluruh modalnya berasal dari kekayaan Negara yang terpisah pada pendirinya yaitu dibawah undang-undang tersendiri. Bank pemerintah, terdiri dari beberapa jenis yaitu Bank Umum, Bank Tabungan, dan Bank Pembangunan.

Bank Pembangunan Daerah adalah bank yang pendiriannya berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat I dan sebagian besar sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah

Tingkat II di wilayah bersangkutan dan modalnya merupakan harta kekayaan milik pemerintah daerah yang dipisahkan.

## **B. Fungsi Bank Pemerintah Daerah**

Bank pemerintah sebagai *Financial Intermediary*, sebagai perantara penghimpunan dan penyaluran dana. Fungsi perantara tersebut bisa menjadi wajar apabila bank memperoleh dukungan dan peraturan pemerintah dalam upaya pengelolaan dana.

Bank memiliki fungsi utama, yaitu melakukan aktivitas dalam penghimpunan dana kepada pihak kegiatan, aktivitas penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan dana, dan aktivitas dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat.

### **1. Penghimpunan Dana**

Bank menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat mempercayai bank sebagai tempat yang aman untuk menyimpan uang. Bank akan membayar sejumlah tertentu atas penghimpunan dana masyarakat yang besarnya tergantung pada jenis simpanan.

### **2. Penyaluran Dana**

Penyaluran dana yang dilakukan oleh bank sebagian besar dalam bentuk kredit atau pinjaman. Penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan juga mengalami perkembangan yang cukup pesat antara lain.

### 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa bank merupakan aktivitas pendukung yang dapat diberikan oleh bank. Pelayanan jasa bank dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu jasa bank dalam negeri dan jasa bank luar negeri. Jasa bank dalam negeri adalah merupakan jenis pelayanan jasa yang diberikan oleh bank terkait dengan transaksi-transaksi antar bank dalam negeri. (Drs.Ismail: 2010:8)

## **1.6. Definisi Konseptual**

### **1. Pelayanan publik**

Kegiatan pelayanan dilaksanakan sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dengan melihat dari beberapa aspek dimana pelayanan publik memiliki standar, prinsip dan asas yang berlaku untuk digunakan dalam melakukan pelayanan.

### **2. Bank Pemerintah Daerah**

Bank pemerintah adalah bank yang seluruh modalnya berasal dari kekayaan Negara yang terpisah pada pendirinya yaitu dibawah undang-undang tersendiri. Bank pemerintah, terdiri dari



beberapa jenis yaitu Bank Umum, Bank Tabungan, dan Bank Pembangunan.

## **1.7 Definisi Operasional**

### **1) Standar pelayanan**

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Waktu Penyelesaian
- c. Biaya Pelayanan
- d. Produk Pelayanan
- e. Kompetensi Pegawai
  1. Pegawai memiliki kepribadian/sikap baik
  2. Pegawai memiliki keahlian dan keterampilan
  3. Pegawai memiliki pengalaman

### **2) Kualitas pelayanan**

- a. Berwujud (*Tangible*)
  1. Ketersediaan dan kenyamanan sarana dan prasarana
  2. Alat bantu dalam proses pelayanan
  3. Penampilan pegawai dalam melayani pelanggan
  4. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan

- b. Keandalan (*Reability*)
  - 1. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - 2. Kemampuan Daya Saing
- c. Respon/ketanggapan
  - 1. Melakukan pelayanan dengan cepat
  - 2. Melakukan pelayanan dengan tepat
  - 3. Melakukan pelayanan dengan teliti
  - 4. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - 5. Merespon keluhan pelanggan
- d. Jaminan (*Assurance*)
  - 1. Keamanan pelayanan
  - 2. Laporan pelayanan
- e. Empati (*Empaty*)
  - 1. Mendahulukan kepentingan pelanggan
  - 2. Pegawai melayani dengan sikap ramah
  - 3. Pegawai melayan dengan sikap sopan santun
  - 4. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif  
(membeda-bedakan)
  - 5. Pegawai melayani dan menghargai pelanggan

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan kualitatif, yang memiliki karakteristik alami (*natural setting*) sebagai sumber data langsung, deskriptif, proses lebih dipehitungkan dari pada hasil, analisis dalam penelitian kualitatif cenderung dilakukan secara analisa induktif dan makna merupakan esensial. Metode kualitatif secara khusus berorientasi pada eksplorasi, penemuan, dan logika induktif. Peneliti tidak memaksa dan membatasi diri peneliti dalam upaya menerima atau menolak dugaan-dugaannya, melainkan mencoba memahami situasi yang ada, sesuai dengan bagaimana situasi tersebut.

Menurut Moleong (2005), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan megedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. (Haris, 2010: 9)

Peneliti menggunakan kualitatif yang didukung dengan hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yaitu hasil yang diharapkan kebenarannya sehingga melakukan komunikasi secara langsung dengan pihak yang diperlukan dalam penelitian ini.

### **1.8.2 Lingkup atau Batasan Penelitian**

Dalam organisasi dilihat dari kinerja yang dilakukan dalam organisasi tersebut. Pelayanan salah satu aspek yang berpengaruh dalam penilaian kinerja organisasi. Pelayanan dalam organisasi atau lembaga diperlukan analisis, yaitu melihat dari beberapa aspek termasuk dalam standar dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul. Mengetahui atau menilai apakah pelayanan yang diberikan dan dilakukan sudah sesuai dengan standar yang ada, melihat perkembangan di dalam dunia perbankan di Indonesia selain dari Pemerintah. Bank-bank swasta tak kalah unggul dengan Bank Pemerintah yang didirikan langsung oleh pemerintah salah satunya di Bank Pemerintah Daerah.

### **1.8.3 Unit Analisis**

Unit analisis adalah sumber informasi mengenai *variable* yang akan diolah pada tahap analisis data, unit analisis dapat berupa individu, kelompok, organisasi atau *artefak* sosial. Sebagai unit analisis dari penelitian ini adalah Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul yang berada di wilayah Kabupaten Bantul. Narasumber yang terkait yaitu Bidang Operasional Pelayanan, Bidang Penyelia Pelayanan, *Costumer Service* dan Masyarakat. Dengan indikator-indikator yang terkait yaitu tentang

standar pelayanan dan kualitas pelayanan di Bank BPD DIY Cabang Bantul.

#### **1.8.4 Data dan Sumber Data**

##### **1. Data**

Data adalah sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang diolah dan dianalisis dengan suatu metode tertentu yang selanjutnya akan menghasilkan hal yang dapat menggambarkan atau mengindikasikan sesuatu. Dalam penelitian apapun pasti melibatkan data sebagai “bahan atau materi” yang akan diolah untuk menghasilkan sesuatu. (Haris, 2010:116)

##### **2. Sumber Data**

###### **A. Primer**

Data primer adalah data yang didapat secara langsung dari lapangan atau lokasi penelitian oleh orang yang melakukan langsung penelitian atau yang bersangkutan yaitu dengan wawancara yang sebelumnya melakukan observasi atau pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini akan terjun langsung ke tempat yang diteliti dan melakukan wawancara dengan pegawai yang

bersangkutan dalam penelitian ini guna mendapatkan informasi atau sumber data yang diperlukan.

## **B. Sekunder**

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan untuk mendukung data primer sebagai sumber informasi yang diperlukan. Diperoleh dari dokumen-dokumen atau file yang mendukung.

Dalam penelitian ini diperlukan dokumen-dokumen seperti buku, jurnal maupun data yang berasal dari tempat yang diteliti, digunakan sebagai pedoman dan guna mendukung penelitian ini. Sumber dokumen-dokumen yang diperoleh bisa dari unit analisis yaitu Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul ataupun dari *internet* dengan secara *online*.

### **1.8.5 Teknik Pengumpulan Data**

#### **A. Wawancara**

Menurut Moleong (2005), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. (Haris, 2010:117)

Wawancara yang dilakukan yaitu berkomunikasi dan mengambil data dengan tanya jawab secara langsung kepada narasumber yang terkait dalam kondisi pelayanan di Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul. Narasumber yang akan diwawancara yaitu Pimpinan Bidang Pelayanan dan Operasional, Bidang Penyelia Pelayanan, *Costumer Service (Officer Yuniior)* dan Masyarakat . Hasil wawancara tersebut yang menjadi sumber data yang diolah dalam hasil penelitian ini yang sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan.

## **B. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek. Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. (Haris, 2010: 143)

Dokumentasi yang didapat yaitu melalui dokumen-dokumen, arsip-arsip, laporan dan catatan atau tulisan dari Kantor Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta

Cabang Bantul yang diperlukan sebagai pendukung dan data dalam penelitian ini. Memberikan dokumentasi gambar yang memperkuat data-data penelitian. Dokumentasi disusun sesuai dengan indikator yang dijelaskan dalam bab pembahasan. Dokumentasi tersebut menjadi hal yang penting sebagai nilai bentuk nyata dalam penelitian ini.

### **C. Observasi**

Observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Dimaksud perilaku yang tampak yaitu dapat berupa perilaku yang dapat dilihat langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur. Serta tujuan observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan (*site*) yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu-individu yang dimunculkan, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu yang terlibat. (Haris, 2010: 131)

Observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu melihat, mengamati secara langsung mengenai keadaan Kantor Bank BPD DIY Cabang Bantul. Mampu mengetahui dan memastikan secara langsung ditempat penelitian. Dengan melakukan observasi artinya peneliti dapat memastikan mengenai kebenaran atau tidak terkait sumber informasi yang telah



diperoleh. Melakukan observasi dengan berada langsung pada unit analisis yaitu Bank Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta Cabang Bantul.

#### **1.8.6 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi penting. Hasil penelitian yang dihasilkan harus melalui proses analisis data terlebih dahulu agar dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya. (Haris, 2010: 160)

Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu mengelola data hasil wawancara dan dokumen-dokumen yang diperoleh selama melakukan penelitian. Memastikan data-data yang telah diperoleh untuk data penelitian dengan data observasi, sehingga data-data yang digunakan benar adanya.