

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Adanya persaingan yang sangat kuat saat ini membuat perusahaan saling bersaing untuk mendapatkan perhatian pelanggan, termasuk menawarkan barang yang berkualitas dengan harga yang wajar dan pelayanan yang baik untuk memungkinkan pelanggan datang dan perusahaan berkembang. Mencapai tujuan ini melibatkan perbaikan di semua bagian produk, terutama bahan, tenaga kerja, promosi yang sukses, dan layanan yang memuaskan pelanggan untuk mendapatkan pelanggan setia. Kondisi kualitas tersebut harus dijamin melalui sistem penjaminan mutu (quality assurance) (jaminan mutu).

Sistem jaminan mutu (quality assurance) merupakan salah satu sistem pencapaian yang dilakukan perusahaan agar suatu kualitas dapat meningkat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Salah satu perusahaan yang memerlukan quality assurance ialah perbankan. Perbankan menyangkut perekonomian perusahaan, karena banyaknya kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan keuangan maka sebuah perusahaan membutuhkan jasa bank. Bank adalah entitas keuangan yang mengumpulkan uang publik dan mengembalikannya kepada masyarakat, di antara fungsi-fungsi lainnya.

Sumber daya manusia merupakan fungsi bank yang paling krusial. Sumber daya manusia sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Tanpa adanya peran aktif sumber daya manusia, tujuan suatu perusahaan tidak dapat terwujud meskipun perusahaan tersebut memiliki peralatan yang canggih.

Berjalannya sebuah kegiatan operasional bank tidak luput dari campur tangan sumber daya manusia yang merupakan faktor utamanya. Karyawan yang dimiliki oleh bank harus dapat menyelesaikan setiap dan semua transaksi perbankan; kualitas layanan yang diberikan oleh para pekerja ini pada akhirnya akan menentukan menguntungkan atau tidaknya bank di tahun-tahun mendatang.

Perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan semangat kerja karyawan agar dapat mengoptimalkan kemampuannya. Kinerja pegawai adalah kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaan seseorang. Kesediaan dan kemampuan seseorang tidak cukup efektif untuk melakukan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan mereka lakukan.

I.2 Tujuan

Dimaksud dari tujuan penelitian merupakan suatu kehendak yang ingin digapai yaitu memberikan berupa arahan pada peneliti. Penelitian ini bertujuan untuk memberitahu kepada pelanggan mengenai peranan quality assurance terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Kookmin Bank (KB) Kantor Pusat Jakarta Selatan.

I.3 Manfaat

Adapun 2 manfaat yang akan paparkan dalam peneliti, yaitu :

- a. Secara teoritis, mendapatkan sumber referensi serta menekuni ilmu perbankan, khususnya yang berkaitan quality assurance dan pengawasan kinerja karyawan.
- b. Secara praktis, dari peneliti ini dapat disimpulkan menjadi motivasi bagi pengelola lembaga keuangan perbankan terutama PT. Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin.

I.4 Metode Penelitian

I.4.1 Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dilihat melalui pelaksanaan proses di lapangan, pelaksanaan dari lapangan yaitu sebuah penelitian yang dilaksanakan di lapangan atau lokasi peneliti, adapun suatu lokasi yang akan dipilih dijadikan tempat untuk ditanyakan lebih lanjut seputar jenis penelitian ini.

Pada penelitian ini peneliti akan mempresentasikan hasil paparan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan.

b. Sifat Penelitian

Judul yang sesuai survei ini memberi tahu kita tentang berbagai hal. "Studi deskriptif adalah studi yang mencari tanda atau gejala tertentu."

Penelitian lapangan merupakan sebagai pendekatan karyawan lain terhadap karyawan yang melaksanakan dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode pengumpulan data kualitatif. Secara keseluruhan, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian terhadap suatu fenomena. Oleh karena itu, penelitian ini erat kaitannya dengan observasi.

I.4.2 Sumber Data

Dalam hal penelitian, penerimaan data tergantung pada sumber data khusus ini. Ada dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

a. sumber data utama

Sumber data dianggap sebagai sumber data Premier jika mampu memasok data dari sumbernya.

b. Sumber Data Sekunder Lainnya

Sumber data sekunder adalah sumber data yang memberikan informasi secara tidak langsung namun tetap menyediakan data. Beberapa contoh sumber data sekunder antara lain data person-to-person dan data dokumen.

I.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan metode ini ingin mendapatkan data nyata yang sesuai dengan peneliti :

a. Wawancara

Wawancara yaitu kumpulan data melalui tanya jawab secara nyata, artinya pertanyaan dari pihak yang mewawancarai dan jawaban dari yang diwawancarai.

Wawanacara yang ingin di tanyakan oleh peneliti yaitu dengan membawa rangkaian pertanyaan yang sudah di persiapan dari jauh hari ialah garis besar dari sebuah pertanyaannya tersebut.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan dengan gambar yang sudah dipelajari dari kajian relevan seperti, yang akan di segerakan oleh seorang psikologi agar perkembangan seorang klien melalui pengambilan data gambar yang sudah dijelaskan mengenai data pribadinya.