

## **ANALISIS KEPUASAN NASABAH DALAM KUALITAS PELAYANAN JASA PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) CABANG MARTAPURA UNIT RATU ELOK**

**Rizki Amalia Afriana**  
**Marpuah**  
**afriana82@gmail.com**

**STIE NASIONAL BANJARMASIN**

*Abstract,*

*Problem this research is unsatisfaction customer to the service of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok.*

*The population and sample are 100 customer of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok.*

*The result of this research show the service is already good and almost satisfy the customer but still there is a problem such as the teller quantity is not enough, there is no place for customer to complaint and there is no information if the system is broken. Based on the respond/answer that questioned to the customer, the variable that have good result is reliability, on the contrary the variable that have bad result is tangibles. The bank should pay more attention to the complaint of the customer and immedietly do everything to fix it, so the customer will not disappointed anymore with the service and the facility.*

*Keywords : Customer Satisfaction, Service*

*Abstrak,*

Masalah penelitian ini adalah ketidakpuasaan pelanggan terhadap pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Satuan Ratu Elok.

Populasi dan sampel 100 pelanggan dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Satuan Ratu Elok.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini sudah baik dan hampir memuaskan pelanggan tapi masih ada masalah seperti kuantitas *teller* tidak cukup, tidak ada tempat bagi pelanggan untuk keluhan dan tidak ada informasi jika sistem rusak. Berdasarkan respon / jawaban yang dipertanyakan kepada pelanggan, variabel yang memiliki hasil yang baik adalah kehandalan. Sebaliknya, variabel yang memiliki hasil yang buruk adalah *tangibles*. Bank harus lebih memperhatikan keluhan pelanggan dan *immedietly* melakukan segala sesuatu untuk memperbaikinya, sehingga pelanggan tidak akan kecewa lagi dengan layanan dan fasilitas.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Layanan

Pada dasarnya kepuasan nasabah mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Dan hakikatnya kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya dapat memberikan hasil sama atau melampaui harapan nasabah, sementara ketidakpuasan dapat terjadi apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan yang diinginkan nasabah.

Terdapat lima dimensi yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan yang didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh nasabah, yaitu : *Responsivness*, *Reliability*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangibles*.

*Responsiveness* (daya tanggap) adalah respon/kesigapan karyawan dalam membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. *Reliability* (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan,

perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. *Emphaty* (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan/nasabah. *Tangibles*

(kemampuan fisik) adalah suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal lainnya yang bersifat fisik.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok merupakan sebuah perusahaan jasa keuangan yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan kepuasan nasabahnya. Oleh karena itu, penulis memilih PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dari hasil penelitian yang dilakukan.

Rumusan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana pelayanan jasa yang selama ini telah diterapkan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok.
2. Bagaimana pelayanan jasa yang seharusnya diterapkan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok.

Menurut Tjiptono dalam (Parasuraman, et al., 2008 : 95) mengemukakan bahwa kriteria jasa pelayanan yang dapat memberikan pelayanan kepuasan kepada nasabah ada lima, yaitu :

1. Kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan (*Reliability*).
2. Kemampuan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah (*Responsiveness*).
3. Pengetahuan dan kemampuan untuk melayani dengan rasa percaya diri (*Assurance*).
4. Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah. (*Empathy*).

5. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan alat-alat komunikasi (*Tangible*).

Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian yang dibutuhkan oleh pelanggan adalah pelayanan serta manfaat dari produk tersebut. Selain uang, pelanggan mengeluarkan waktu dan tenaga guna mendapatkan suatu produk.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan**

Pelayanan perusahaan yang ditujukan kepada pelanggan merupakan elemen yang sangat penting agar dapat menjamin kelangsungan hidup atau menjaga kestabilan usaha perusahaan, karena perusahaan sangat mengharapkan loyalitas dari nasabah, nasabah akan loyal kepada perusahaan apabila nasabah mendapatkan kepuasan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat kepada

nasabah. Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2000:54) :

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan yang puas untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Menurut Kotler (Lupiyoadi, 2006:192) “Kepuasan merupakan tingkat

perasaan, di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan yang diharapkan”.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode ini dipilih mengingat penelitian ini bertujuan untuk membuat gambaran tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif pada tahun 2015 sebanyak 5.477 orang. Sementara sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin (Sevilla et, AL, 1960:182)

$$n = \frac{5.477}{1 + 5.477 (0,1^2)} = 99$$

( Untuk lebih menyempurnakan maka sampel menjadi 100 orang nasabah).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan data primer secara khusus

dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang dilakukan terhadap nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok.

2. Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil tabulasi yang dilakukan, jumlah responden laki-laki berjumlah sebanyak 56 responden (56%). Sementara responden perempuan hanya berjumlah sebanyak 44 responden (44%).

Sementara berdasarkan usia, usia responden paling banyak adalah antara 30 tahun sampai 39 tahun sebanyak 40 responden (40%). Urutan kedua usia responden antara 20 tahun sampai 29 tahun sebanyak 37 responden (37%). Urutan ketiga usia responden adalah di atas 40 tahun sebanyak 14 responden (14%). Urutan keempat usia responden adalah di bawah 20 tahun sebanyak 9 responden (9%).

Berdasarkan jenis pekerjaan dapat diketahui dari hasil tabulasi bahwa

sebagian besar dari responden adalah pegawai swasta, yaitu sebanyak 34 orang (34%), pegawai negeri sebanyak 14 orang (14%), pelajar/mahasiswa sebanyak 24 orang (24%) dan lain-lain sebanyak 28 orang (28%).

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada 100 orang responden, maka dapat diketahui persepsi responden tentang kualitas pelayanan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok, antara lain :

Dari hasil tabulasi mengenai variabel keandalan bisa dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang pernyataan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dapat menikmati layanan transaksi 24 jam *Phone Banking* sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 30 responden (30%), Setuju 46 responden (46%), Netral 21 responden (21%), Tidak Setuju 3 responden (3%) dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Tanggapan responden tentang pernyataan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok melayani semua nasabah sesuai dengan ketepatan waktu yang dijanjikan sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 19 responden (19%), Setuju 42 responden (42%), Netral 33 responden (33%), Tidak Setuju 6 responden (6%) dan

Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Tanggapan responden tentang pernyataan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok menginformasikan kepada nasabah tentang produk-produknya secara lengkap dan akurat sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 33 responden (33%), Setuju 53 responden (53%), Netral 13 responden (13%), Tidak Setuju 1 responden (1%) dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Dari hasil tabulasi mengenai variabel daya tanggap, bisa dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang pernyataan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok melayani transaksi nasabah dengan cepat, tepat dan efisien sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 19 responden (19%), Setuju 40 responden (40%), Netral 38 responden (38%), Tidak Setuju 11 responden (11%) dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Tanggapan responden tentang pernyataan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok tetap ada pada jam-jam kerja (jam sibuk) sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 15 responden (15%), Setuju 38 responden (38%), Netral 36 responden (36%), Tidak

Setuju 11 responden (11%) dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Tanggapan responden tentang pernyataan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 33 responden (33%), Setuju 48 responden (48%), Netral 17 responden (17%), Tidak Setuju 2 responden (2%) dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Dari hasil tabulasi mengenai variabel jaminan, bisa dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang pernyataan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 26 responden (26%), Setuju 57 responden (57%), Netral 17 responden (17%), Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Tanggapan responden tentang pernyataan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dapat menyimpan data dengan benar dan akurat sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 27 responden (27%), Setuju 49 responden (49%), Netral 23 responden (23%), Tidak

Setuju 1 responden (1%) dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Tanggapan responden tentang pernyataan karyawan bank dapat menanamkan rasa kepercayaan dan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 34 responden (34%), Setuju 50 responden (50%), Netral 16 responden (16%), Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Berdasarkan hasil tabulasi mengenai variabel empati, bisa dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang pernyataan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 33 responden (33%), Setuju 54 responden (54%), Netral 12 responden (12%), Tidak Setuju 1 responden (1%) dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Tanggapan responden tentang pernyataan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi nasabah sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 25 responden (25%), Setuju 51 responden (51%), Netral 23 responden (23%), Tidak Setuju 1 responden (1%) dan

Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Tanggapan responden tentang pernyataan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju sebanyak 16 responden (16%), Setuju 31 responden (31%), Netral 49 responden (49%), Tidak Setuju 4 responden (4%) dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Dari hasil tabulasi mengenai variabel bukti langsung, bisa dijelaskan bahwa tanggapan responden tentang pernyataan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok memiliki fasilitas fisik yang sudah baik, nyaman dan bersih serta aman untuk digunakan (misalnya : mesin ATM, ruang tunggu, tempat parkir, dll) sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 7 responden (7%), Setuju 28 responden (28%), Netral 28 responden (28%), Tidak Setuju 37 responden (37%) dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Tanggapan responden tentang pernyataan karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok terlihat rapi dan ramah sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 36 responden (36%), Setuju 53 responden (53%), Netral 11 responden

(11%), Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

Tanggapan responden tentang pernyataan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap sebagai berikut : responden yang menjawab Sangat Setuju 25 responden (25%), Setuju 59 responden (59%), Netral 13 responden (13%), Tidak Setuju 3 responden (3%) dan Sangat Tidak Setuju 0 responden atau tidak ada.

## Pembahasan

### 1. Keandalan (*Reliability*)

#### a. Nasabah dapat menikmati layanan transaksi 24 jam *Phone Banking*.

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden menyatakan sangat setuju 30 responden (30%), menyatakan setuju 46 responden (46%), menyatakan netral 21 responden (21%) tetapi masih ada 3 responden (3%) yang masih menganggap bahwa layanan 24 jam *phone banking* ini masih kurang memuaskan bagi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa sebaiknya dalam layanan transaksi ini lebih ditingkatkan lagi agar nasabah dapat menikmati layanan transaksi 24 jam secara lancar tanpa ada hambatan atau gangguan.

#### b. Melayani semua nasabah sesuai dengan ketepatan waktu yang dijanjikan.

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden menyatakan sangat setuju 19 responden (19%), menyatakan netral 21 responden (21%), menyatakan tidak setuju 6 responden (6%) dan mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 42 responden (42%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan untuk nasabah dalam melakukan transaksi sudah memenuhi ketepatan waktu yang dijanjikan dari pihak bank. Waktu pelayanan tidak berlarut-larut, karyawan datang sesuai jadwal dan urusan pelayanan dilaksanakan tepat waktu agar nasabah tidak menunggu lama.

#### c. Menginformasikan kepada nasabah tentang produknya secara lengkap dan akurat.

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 32 responden (32%), menyatakan netral 13 responden (13%), menyatakan tidak setuju 13 responden (13%) dan mayoritas



responden menyatakan setuju sebanyak 53 responden (53%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa karyawan sudah bisa memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati para nasabah atau calon nasabah. Nasabah dapat memperoleh informasi yang jelas tentang produk, bagaimana prosedur dan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi apabila nasabah atau calon nasabah ingin menggunakan produk tersebut.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- a. Melayani transaksi nasabah dengan cepat, tepat dan efisien.

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju 19 responden (19%), menyatakan netral 7 responden (7%) dan mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 40 responden (40%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dalam hal kecepatan, ketepatan dan efisiensi waktu yang diberikan sudah sangat baik. Tetapi masih ada responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 7 responden (7%) dikarenakan sebagian

nasabah masih merasa pelayanan dari bank masih kurang cepat, tepat dan efisien. Oleh karena itu, sebaiknya pihak bank lebih memperhatikan hal ini agar ke depannya pelayanan menjadi lebih baik lagi dan pihak bank tidak akan kehilangan para nasabahnya.

- b. Karyawan tetap ada pada jam-jam kerja (jam sibuk)

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok di mana responden yang menyatakan sangat setuju 15 responden (15%), menyatakan netral 36 responden (36%), menyatakan tidak setuju 11 responden (11%) dan mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 38 responden (38%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memang berada diposisinya masing-masing pada saat jam-jam sibuk sehingga tidak membuat nasabah menunggu dengan waktu yang lama. Biasanya jam-jam sibuk karyawan berkisar antara pukul 08.30 s/d 11.00 wita pada saat itulah para nasabah mulai mengantri untuk melakukan transaksi atau keperluan lainnya.

- c. Memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah.

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden menyatakan sangat setuju sebanyak 33 responden (33%), menyatakan setuju sebanyak 48 responden (48%), menyatakan netral sebanyak 17 responden (17%) dan masih ada (2%) responden yang menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari nasabah dan hendaknya karyawan harus mampu dengan cepat memahami keperluan nasabah dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti dan satpam sebagai garda depan juga harus memiliki pengetahuan yang umum tentang produk perbankan.

### 3. Jaminan (*Assurance*)

#### a. Menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 26 responden (26%), menyatakan setuju sebanyak 57 responden (57%), menyatakan netral sebanyak 17 responden (17%) dan juga

tidak ada nasabah yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju dalam hal keamanan. Hal ini menunjukkan bahwa para nasabah sudah merasa aman dalam melakukan transaksi pada bank sehingga nasabah tidak merasa khawatir atau takut dalam melakukan transaksi atau keperluan lainnya. Rasa aman merupakan suatu hal yang diperlukan oleh setiap manusia dalam menjalankan kehidupannya dan ini sudah menjadi keharusan, demikian pula halnya dengan nasabah sehingga mereka merasa yakin dan percaya pada bank tersebut. Misalnya dalam pengambilan uang nasabah didampingi oleh satpam ketika menuju mobil atau menuju tempat tujuan nasabah apabila itu diperlukan oleh nasabah.

#### b. Menyimpan data dengan benar dan akurat

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 22 responden (22%), menyatakan netral 23 responden (23%), menyatakan tidak setuju 1 responden (1%) dan mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 49 responden (49%). Hal ini menunjukkan bahwa

nasabah percaya dengan pihak bank dengan jaminan keamanan yang diberikan dalam hal yang berkaitan dengan penyimpanan data nasabah.

- c. Menanamkan rasa kepercayaan dan berkomunikasi dengan baik kepada nasabah

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 34 responden (34%), menyatakan netral sebanyak 16 responden (16%) dan mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 50 responden (50%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah mampu menanamkan rasa percaya kepada nasabahnya baik dalam hal transaksi atau pelayanan lainnya misalnya data yang dimiliki oleh nasabah tidak akan diberikan kepada pihak lain tanpa ada persetujuan yang bersangkutan dan juga para karyawan sudah melakukan komunikasi yang baik dengan para nasabahnya seperti memahami keinginan dan kebutuhan para nasabahnya yang berkaitan dengan produk perbankan.

#### 4. Empati (*Emphaty*)

- a. Karyawan bersikap ramah dan sopan dalam melayani nasabah

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju 33 responden (33%), menyatakan netral 12 responden (12%), tidak setuju 1 responden (1%) dan mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 54 responden (54%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada saat melayani nasabah menunjukkan sikap tenang, sopan santun dalam bersikap dan ramah dalam bertutur kata sehingga nasabah merasa dihormati dan merasa dihargai.

- b. Karyawan penuh perhatian dan sabar dalam melayani transaksi nasabah

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju 25 responden (25%), menyatakan netral 23 responden (23%), menyatakan tidak setuju 1 responden (1%) dan mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 51 responden (51%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan dan tanggung jawab yang diberikan karyawan sehingga nasabah tidak segan-segan untuk mengemukakan

apa saja yang diperlukannya. Kemampuan pihak bank untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabahnya merupakan suatu nilai tambah bagi bank tersebut, oleh karena itu pihak bank harus memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah untuk dapat mengerti tentang kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Salah satu bentuk perhatian terhadap nasabah adalah pengenalan terhadap identitas nasabah sehingga nasabah merasa dihargai dan diperhatikan.

- c. Karyawan bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 16 responden (16%), menyatakan setuju sebanyak 31 responden (31%), menyatakan tidak setuju sebanyak 4 responden (4%) dan mayoritas responden menyatakan netral sebanyak 49 responden (49%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sudah merasa karyawan cukup bersikap simpatik terhadap permasalahan atau keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah tersebut yang berkaitan dengan produk perbankan. Karyawan tanggap dan cepat membantu

permasalahan tersebut dengan baik misalnya nasabah kurang bisa untuk mengisi slip setoran atau slip menabung.

##### 5. Bukti langsung (*Tangibles*)

- a. Memiliki fasilitas fisik yang sudah baik, nyaman dan bersih serta aman untuk digunakan

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 7 responden (7%), menyatakan setuju dan netral sebanyak 28 responden (28%) dan mayoritas responden menyatakan tidak setuju sebanyak 37 responden (37%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah dalam hal fasilitas masih merasa kurang puas, hendaknya sarana dan prasarana seperti peralatan yang dimiliki harus dilengkapi dengan teknologi yang terkini dan fasilitas seperti ruang tunggu harus dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti tambahan kursi dan tambahan TV sehingga membuat nasabah merasa nyaman dan betah saat berada di ruangan tersebut.

- b. Karyawan terlihat rapi dan ramah

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank

- Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 36 responden (36%), menyatakan setuju 53 responden (53%), menyatakan netral 11 responden (11%) dan mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 53 responden (53%). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah berpenampilan sesuai standar dalam berpakaian yang baik dalam pelayanan yang efektif diharapkan penampilan karyawan bank yang bersih dan serasi sehingga menimbulkan kesan yang positif dimata nasabah dan *image* positif bagi perusahaan.
- c. Memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap.

Hasil survei pada 100 responden nasabah aktif PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok dimana responden yang menyatakan sangat setuju 25 responden (25%), menyatakan netral 13 responden (13%), menyatakan tidak setuju 3 responden (3%) dan mayoritas responden menyatakan setuju sebanyak 59 responden (59%). Hal ini menunjukkan bahwa pihak bank sudah memiliki media transaksi seperti brosur dan formulir transaksi yang lengkap yang bertujuan untuk pemberitahuan

tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan produk dan jasa bank yang dimiliki bank tersebut. Seperti peluncuran produk baru, manfaat produk, dimana dapat memperoleh, keuntungan dan kelebihan suatu produk atau informasi lainnya. Selain itu brosur juga berguna untuk menarik perhatian dan minat para calon nasabah baru dengan harapan akan memperoleh daya tarik.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia dan merupakan pemimpin pasar (*market leader*) dalam hal bisnis mikro oleh karena itu kualitas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi agar tetap bertahan menjadi pemimpin pasar (*market leader*).
2. Berdasarkan hasil jawaban responden yang merupakan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok, maka variabel yang paling baik pelayanannya adalah variabel *Assurance*, dapat dilihat dari menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi sebanyak 57%, menyimpan data dengan benar dan akurat sebanyak 49%, menanamkan rasa kepercayaan dan

berkomunikasi sebanyak 50%. Sementara variabel yang paling dirasakan responden kurang memuaskan pelayanannya adalah variabel *Tangibles*, dapat dilihat dari indikasi fasilitas fisik yang sudah baik sebanyak 37% karena persentasenya kurang baik, maka memang untuk indikator ini harus mendapatkan perhatian yang lebih dari pihak bank. Pegawai rapi sebanyak 53% dan memiliki media transaksi yang lengkap sebanyak 59% walaupun sudah baik tapi tetap harus diperhatikan dan harus ditingkatkan lagi.

## Saran

1. Hendaknya pihak bank melaksanakan lima variabel dalam usaha meningkatkan pelayanan terhadap nasabah :

- a. *Reliability*, yaitu tuntutan pelayanan yang memuaskan nasabah, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian bahwa kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi
- b. *Responsiveness*, yaitu memenuhi standar waktu, tempat, biaya, kualitas dan prosedur yang

ditetapkan untuk penyelesaian setiap tugas dalam pemberian pelayanan.

- c. *Assurance*, yaitu segala upaya terbaik dan sempurna dari seseorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas.
- d. *Emphaty*, yaitu mengembangkan hubungan yang mampu membuat nasabah merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi.
- e. *Tangibles*, yaitu mampu memberikan layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu bank dan karyawannya.

Hendaknya pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Martapura Unit Ratu Elok lebih memberikan perhatian yang lebih terhadap segala komplain dari pihak nasabah dan secepatnya melakukan perbaikan. Hal ini dilakukan agar para nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan dan fasilitas yang ada di bank. engan melakukan perbaikan tersebut diharapkan para nasabah akan menjadi puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian, Payne, 1993. *The Essence of Service Marketing*, Yogyakarta : Andy.
- Fandy, Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andy Offset.
- Fandy, Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Yogyakarta : Andy.
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen pemasaran Jilid 1*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Edisi Millenium, Jakarta : Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua, Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Rambat, Lupiyoadi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik*, Edisi Pertama, Jakarta : Salemba Empat.
- , 2008. *Service Management (Mewujudkan Layanan Prima)*. Yogyakarta : Andi.
- STIENAS, 2011. *Pedoman Teknik Penulisan Skripsi. Banjarmasin* : STIE Nasional.
- Adi, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Jasa Teori dan Praktik*.