

UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI PEMBINAAN DISIPLIN PEGAWAI PADA KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) BANK BPD KALSEL TANAH BUMBU

NURLINA. NPM. 17.12.0339 Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Pembinaan Disiplin Pegawai Pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Bpd Kalsel Tanah Bumbu. latar belakang penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank BPD Kalsel Tanah Bumbu yang belum optimal.

Tujuan penelitian untuk mengetahui upaya meningkatkan kepuasan nasabah melalui Pembinaan Disiplin Pegawai Pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank BPD Kalsel Tanah Bumbu.

Manfaat penelitian adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah Pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank BPD Kalsel Tanah Bumbu.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan upaya yang dilakukan pimpinan Kantor Cabang dalam meningkatkan Disiplin Karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan Kinerja pegawai berpengaruh pada dimensi kualitas jasa layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan publik di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu, Besarnya pengaruh dimensi kualitas jasa layanan simpanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 65,6% mengatakan baik, 26.3% mengatakan sangat baik, dan sisianya 8.1% mengatakan kurang baik dan Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah variabel jaminan (76,7%).

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Disiplin

A. PENDAHULUAN, yang terdiri dari :

1. Latar Belakang

Dengan melihat kenyataan banyaknya jumlah nasabah yang memanfaatkan layanan simpanan tabungan di Kantor Bank Pembangunan Daerah (BPD) Tanah Bumbu , mengakibatkan pada hari-hari tertentu banyaknya antrian di loket tersebut. Sehingga pelayanan yang lebih personal kepada nasabah tidak bisa dilakukan secara maksimal. Dari hal tersebut di atas dapat diketahui bahwa keberadaan ATM dibawah pengelolaan Kantor Bank Pembangunan Daerah (BPD) Tanah Bumbu di beberapa lokasi belum dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah, termasuk ATM yang berada di unit-unit Kantor Cabang Bank Kuala Tanah Bumbu Kabupaten Tanah Bumbu .

Dengan demikian apa yang menjadi harapan publik/masyarakat untuk merasakan kualitas jasa pelayanan yang baik belum dapat terpenuhi karena tingkat kehandalan dan ketanggapan pegawai perbankan, khususnya

teller dalam melayani kebutuhan publik masih mengakibatkan masalah antrian, disamping itu dari segi fisik keberadaan ATM yang dikelola bank belum dapat memberikan alternatif jalan keluar bagi publik yang sedang menunggu antrian. Publik yang menabung di , masih kurang begitu memanfaatkan jasa ATM karena tidak semua transaksi bisa dilakukan lewat ATM seperti misalnya transaksi penyetoran simpanan atau print out saldo tabungan, karena kedua transaksi ini hanya bisa dilakukan di bank secara langsung. Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui adanya kesenjangan antara teori dengan kenyataan yang dihadapi oleh nasabah Bank Kalsel dalam hal kualitas jasa pelayanan bank.

Dengan memperhatikan pentingnya pengaruh kualitas jasa dalam mencapai kepuasan nasabah, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul “Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Pembinaan Disiplin Pegawai Pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank BPD Kalsel Tanah Bumbu”.

2. Permasalahan

Berdasarkan permasalahan yang didapat dilapangan, ternyata karyawan sering melakukan hal-hal yang berkaitan dengan Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Pembinaan Disiplin Pegawai Pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Bpd Kalsel Tanah Bumbu.

3. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Pelayanan merupakan alat utama organisasi dalam hal membangun kepercayaan kepada masyarakat/nasabah. Peranan kinerja pegawai terhadap pelayanan sangat besar manfaatnya untuk merangsang menarik masyarakat untuk menabungkan uangnya di Bank Pembangunan Daerah (BPD) Kalsel Unit Tanah Bumbu, diharapkan mampu memberi pelayanan yang baik dan benar kepada publik, sehingga nasabah berpikiran positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Pembangunan Daerah (BPD) Kalsel Unit Tanah Bumbu tersebut.

Sesuai dengan hal yang dikemukakan di atas, maka yang diangkat sebagai permasalahan pada penelitian ini adalah:” Bagaimanakah Analisis Kinerja pegawai terhadap Kepuasan jasa layanan yang meliputi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan publik pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) Kalsel Unit Tanah Bumbu.

B. METODOLOGI PENELITIAN, yang terdiri dari :

1. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

- a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yaitu penulis menyimak dan menelaah buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, yang akhirnya dapat membantu sekali dalam penulisan skripsi ini.
- b. Penelitian Lapangan (*Field Research*), yakni penulis dalam melakukan penelitian ini langsung menggali data di lapangan penelitian.

2. Jenis Penelitian

Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menceritakan hasil penelitian sesuai dengan hasil temuan dilapangan untuk kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 1998). Kemudian hasil analisisnya ditafsirkan berdasarkan teori yang dipahami peneliti (Sevilla dkk. 1992).

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Bpd Kalsel Tanah Bumbu

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua Kantor Kepala Desa Blok A Kecamatan Karang Bintang yang berjumlah sebanyak 7000 orang.

b. Sampel

Pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan “sampling jenuh” yakni dengan mengambil semua anggota untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Jadi keseluruhan populasi yang dijadikan sampel berjumlah 99 orang responden.

5. Pengumpulan dan Analisis Data

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini, data dibagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data skunder. Kedua jenis data tersebut dikumpulkan dengan cara:

- 1) Data primer, data yang berkaitan dengan variabel penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari responden dengan menggunakan instrumen yang telah dipersiapkan.
- 2) Data sekunder, data mengenai wilayah, struktur organisasi, dan lain lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini diambil dari dokumen terkait.

b. Analisis Data

Analisis data, dalam rangka memahami hasil data yang dikumpulkan, maka untuk menganalisis datanya digunakan analisis statistika sederhana yaitu menggunakan tabel frekuensi, dengan rumus:

$$\text{Rumus: } p = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

p = persen
 f = frekuensi
 N = jumlah sampel

Hasil perhitungan tabel frekuensi tersebut di atas, kemudian diinterpretasikan sesuai dengan konsep konsep dan teori-teori yang dikuasai oleh peneliti.

C. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kinerja Karyawan

Gambaran dari masing-masing faktor dalam penelitian ini yaitu kualitas kinerja pegawai yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang ada di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu dapat dilakukan dengan analisis deskriptif persentase sebagai berikut:

a. Bukti Fisik

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu adalah 59,6 % responden termasuk kategori baik. Secara lebih rinci ditinjau dari jawaban masing-masing responden diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut.

Tabel 1
 Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik

Bukti Fisik	Frekuensi	Persentase
Baik	59	59,6 %
Sangat Baik	22	22,2 %
Kurang Baik	18	18,2 %
Total	99	100 %

Sumber : Data penelitian yang diolah 2020

Berdasarkan Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 59,6 % responden menyatakan bukti fisik termasuk kategori baik, sedangkan yang paling kecil menyatakan kurang baik sebanyak 18,2 % orang responden, sisanya 22,2 % orang menyatakan sangat baik.

b. Keandalan

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan pelayanan adalah 66.7 % responden menyatakan baik. Secara lebih rinci ditinjau dari jawaban masing-masing responden diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 2
 Tanggapan Responden Keandalan Pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase
---------	-----------	------------

Baik	66	66,7 %
Sangat Baik	25	25,3 %
Kurang Baik	8	8,1 %
Total	99	100 %

Sumber : Data penelitian yang diolah 2020

Berdasarkan Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 66,7 % orang menyatakan keandalan pelayanan termasuk kategori baik, menyatakan sangat baik 25,3 %, sedangkan yang paling sedikit menyatakan Kurang baik yaitu sebanyak 8,1 % responden.

c. Daya Tanggap

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap adalah 65,7 % responden termasuk kategori baik. Secara lebih rinci ditinjau dari jawaban masing-masing responden diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut :

Tabel 3
Tanggapan Responden Daya Tanggap Karyawan

Daya Tangkap	Frekuensi	Persentase
Baik	65	65,7 %
Sangat Baik	29	29,3 %
Kurang Baik	5	5 %
Total	99	100 %

Sumber : Data penelitian yang diolah 2020

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 65,7 % responden menyatakan bahwa daya tanggap pegawai masuk dalam kategori baik, sedangkan yang paling kecil menyatakan kurang baik yaitu 5 % responden. sisanya 29.3 % orang menyatakan sangat baik.

d. Jaminan

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan jaminan adalah 76 orang dengan persentase 76,7% dan termasuk kategori baik. Secara lebih rinci ditinjau dari jawaban masing-masing responden diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut :

Tabel 4
Tanggapan Responden Jaminan Pelayanan

Jaminan Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Baik	76	76,7 %

Sangat Baik	18	18,2 %
Kurang Baik	5	5,1 %
Total	99	100%

Sumber : Data penelitian yang diolah 2020

Lebih jelasnya data tentang jaminan dapat disajikan secara tabel sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 76,7 % orang menyatakan bahwa jaminan pelayanan pada publik yang menabung di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu masuk dalam kategori baik, sedangkan yang paling kecil menyatakan kurang baik yaitu 5,1 % responden, sisanya 18,2 % orang menyatakan sangat baik.

e. Empati

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa empati 59,6 Responden menyatakan baik adalah. Secara lebih rinci ditinjau dari jawaban masing-masing responden diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 5
Tanggapan Responden Empati Karyawan

Empati	Frekuensi	Persentase
Baik	59	59,6 %
Sangat Baik	37	37,4 %
Kurang Baik	3	3 %
Total	99	100%

Sumber: data yang diolah 2020

Berdasarkan Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 59,6 responden menyatakan bahwa empati karyawan BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu masuk dalam kategori baik, sedangkan yang paling kecil menyatakan kurang baik sebanyak 3 % responden. sisanya sangat baik menyatakan 37,4 % responden.

2. Kepuasan Nasabah

Gambaran tentang kepuasan publik yang menabung di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu Bank berdasarkan jawaban angket yang diberikan masing-masing responden melihat keadaan fisik bangunan, keadaan pelayanan, daya tanggap, jaminan dan empati diperoleh hasil seperti disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6
Tanggapan Responen Kepuasan Publik

Kepuasan Nasabah	Frekuensi	Persentase
Baik	65	65,6 %
Sangat Baik	26	26,3 %
Kurang Baik	8	8,1 %
Total	99	100 %

Sumber : Data penelitian yang diolah 2020

Berdasarkan Tabel 6 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 65 (65,6 %) responden menyatakan bahwa kepuasan publik yang menabung di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu Bank masuk dalam kategori baik, menyatakan sangat baik 26 (26,3 %) responden, sedangkan yang paling kecil menyatakan kepuasan publik terhadap BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu Bank kurang baik sebanyak 8 responden (8,1 %).

Secara lebih rinci gambaran tentang kepuasan publik terhadap BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu Bank ditinjau dari tiap-tiap indikator yaitu meliputi :fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan publik, sesuai dengan hasil pengamatan penulis yang dilakukan.

Indikator lain tentang gambaran kepuasan publik dapat kita lihat pada, kesesuaian harapan nasabah/publik, kemudahan memperoleh jasa layanan, dan kesediaan merekomendasikan dapat kita sajikan sebagai berikut :

a. Kesesuaian harapan

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata responden 65 nasabah termasuk kategori baik. Secara lebih rinci ditinjau dari jawaban masing-masing responden diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut :

Tabel 7
Tanggapan Responden Kesesuaian Harapan

Kesesuain Harapan	Frekuensi	Persentase
Baik	65	65,6 %
Sangat Baik	19	19,2 %
Kurang Baik	15	15,2 %
Total	99	100 %

Sumber : Data penelitian yang diolah 2020

Berdasarkan Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar publik yaitu 65 orang menyatakan kesesuaian harapannya masuk kategori baik, sedangkan yang paling kecil yaitu 15 responden menyatakan kesesuaian harapan.kurang baik, dan 19 orang responden menyatakan sangat baik.

b. Kemudahan memperoleh Jasa

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa responden jasa pelayanan simpanan di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu adalah 70 orang termasuk kategori baik. Secara lebih rinci ditinjau dari jawaban masing-masing responden diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 8
Tanggapan Responden Kemudahan Memperoleh Jasa Layanan

Kemudahan Memperoleh Jasa Layanan	Frekuensi	Persentase
Baik	70	70,7 %
Sangat Baik	24	24,2 %
Kurang Baik	5	5,1 %
Total	99	100 %

Sumber : Data penelitian yang diolah 2020

Berdasarkan Tabel 8 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yaitu 70 responden menyatakan cara memperoleh jasa layanan simpanan di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu adalah baik, sedangkan yang paling kecil yaitu sebanyak 5 responden menyatakan Kurang Baik, sisanya 24 Orang responden menyatakan sangat baik.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan kesiediaan merekomendasikan adalah 65 orang responden termasuk kategori baik. Secara lebih rinci ditinjau dari jawaban masing-masing responden diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 9
Tanggapan Responden Untuk Merekomendasikan

Merekomendasikan Jasa layanan	Frekuensi	Persentase
Baik	65	65,7 %
Sangat Baik	33	33,3 %
Kurang Baik	1	1,0 %
Total	99	100%

Sumber : Data penelitian yang diolah 2020

Lebih jelasnya data tentang merekomendasikan dari nasabah dapat disajikan secara lebih rinci sebagai berikut:

Berdasarkan tabel 12 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar publik yang menabung di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu yaitu 65 orang menyatakan baik, artinya kesediaannya merekomendasikan jasa layanan simpanan di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu masuk kategori tinggi sedangkan yang paling kecil yaitu 1 orang menyatakan kurang baik artinya tidak bersedia merekomendasikan layanan jasa Bank Kalsel, sedangkan lainnya menyatakan 33 orang responden menyatakan sangat baik, artinya mereka sangat bersedia merekomendasikan jasa layanan simpanan

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil suatu simpulan sebagai berikut :

1. Terhadap Kinerja pegawai, ternyata ada pengaruh yang besar antara dimensi kualitas jasa layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan publik di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu (Tbk) Persero.
2. Besarnya pengaruh dimensi kualitas jasa layanan simpanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 65,6 % mengatakan baik, 26,3 % mengatakan sangat baik, dan sisianya 8,1 % mengatakan kurang baik.
3. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah atau publik BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu adalah variabel jaminan, yaitu 76,7 % responden menyatakan bahwa jaminan baik, artinya tingkat jaminan dianggap aman oleh publik untuk menabung di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu (Tbk) Persero, sedangkan yang paling kecil pengaruhnya adalah variabel bukti fisik yaitu sebesar 59,6 %, menyatakan baik dan empati karyawan, yaitu sebesar 59 %, menyatakan baik, artinya bangunan fisik dan empati karyawan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Saran-Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan simpulan di atas adalah: Mengingat kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan publik, maka pihak manajemen di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu hendaknya:

1. Memberikan training yang cukup kepada karyawan agar keterampilan dalam melayani publik dapat lebih baik.
2. Perlu peningkatan pelayanan pada bukti fisik yaitu meningkatkan fasilitas parkir kendaraan bermotor di dalam lingkungan BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu dan rasa empati pegawai yaitu berpakaian yang sopan dan baik. Karena peranan fasilitas parkir dan pakaian yang sopan berarti dapat menambah kepuasan publik.

3. Menambah ATM ditempat-tempat lain, yang lebih strategis, sehingga mempermudah transaksi di BPD Kalsel Unit Tanah Bumbu (Tbk) Persero, sehingga tidak menyebabkan antrian panjang di Kantornya.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2000. Analisis Regresi. Yogyakarta:BPFE.
- Ali, Muhammad.2009. Prosedur Penelitian Pendidikan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, edisi Revisi V. Jakarta:Rineka Cipta.
- Hasibuan, S.P, Malayu.2005.Dasar-dasar Perbankan. Jakarta : Bumi Aksara
- Sunardi. 2003.Journal Ekonomi dan Bisnis vol IX No. 1 Maret.
- Meylina Wenny Herizon. 2003. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Ventura vol VI No.1, April.
- Kotler, Philip dan Susanto, A.B. 2000. Manajemen Pemasaran di Indonesia.
- Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, edisi pertama. Jakarta:Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta:Andi
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Nirwana. 2004. Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa. Malang :Dioma
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. Metode Penelitian Survai, edisi revisi. Jakarta : Lp3ES.
- Sugiarto, Endar. 2009. Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarni, Murti. 2003. Marketing Perbankan. Yogyakarta : Liberty.
- Sugiyono. 2005. Statistika untuk Penelitian. Bandung : CV Alfa Beta.
- Tjiptono, Fandy.2000. Strategi Bisnis. Yogyakarta : Andi.
- 2000. Perspektif Manajemen dan pemasaran Kontemporer. Yogyakarta : Andi.

-----, 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi.

-----, 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi.

Umar, Husein. 2000. Research Methods In Finance and Banking. Jakarta : PT
Gramedia Pustaka Utama