**ANALISIS KUALITAS JASA LAYANAN KPR BPD KALSEL DALAM MENCAPAI KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus BPD KALSEL Unit Sultan Adam)**

Tuti Aprilia S. 1, Lamsah,2, Hairul3

1Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, Fakultas Ekonomi, Program

Studi Manajemen

E-mail: TutiApriliaaprilia@gmail.com

ABSTRAK

Tuti Aprilia S., NPM 14310369, 2019 Analisis Kualitas Jasa Layanan Kpr Bpd Kalsel Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BPD KALSEL . Unit Sultan Adam), Dibimbing oleh Ibu Hj. Lamsah,SE,MM (Pembimbing I) dan Hairul, SE.,MM (Pembimbing II).

Latar belakang penelitian ini dilakukan, dikarenakan dewasa ini, perbankan mengalami persaingan yang sangat ketat, baik bank swasta maupun bank pemerintah, sehingga untuk mendapat kan kepercayaan nasabah diperlukan dimensi jasa layanan yang memadai dan memuaskan.

Tujuan penelitian untuk mengetahui analisis kualitas jasa layanan yang meliputi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan dalam mencapai kepuasan nasabah BANK BPD Kalsel Unit Sultan Adam .

Manfaat penelitian adalah untuk menentukan tujuan yang jelas, baik bagi bank itu sendiri, bagi fakultas Fekon Uniska, maupun bagi peneliti sendiri, guna dapat memberikan hasil penelitian itu sendiri.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah survey. artinya penelitian yang dilakukan dengan cara mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas jasa layanan yang ditawarkan manajemen Bank sangat menarik perhatian Nasabah untuk selalu bertransaksi dan menabung di Bank BPD Kalsel Unit Sultan Adam , terhadap variabel kepuasan Nasabah dari hasil jawaban responden kebanyakan mengatakan “BAIK”, artinya Nasabah merasa puas menabung di Bank BPD Kalsel Unit Sultan Adam , dan hasil variabel kualitas jasa layanan dengan variabel kepuasan Nasabah mempunyai hubungan yang sejalan dan harmonis, artinya apabila Variabel jasa layanan meningkat maka variabel kepuasan nasabah meningkat pula, dan sebaliknya.

Kata kunci : kualitas jasa pelayanan, kepuasan nasabah

**PENDAHULUAN**

Dengan melihat kenyataan banyaknya jumlah nasabah yang memanfaatkan layanan kredit KPR pada Kantor BPD KALSEL diseluruh Indonesia, khususnya BPD KALSEL Unit Sultan Adam saat ini telah giatnya mempromosikan hal tersebut. Pelayanan yang lebih personal kepada nasabah tidak bisa dilakukan secara maksimal. Dari hal tersebut di atas dapat diketahui bahwa keberadaan ATM dibawah pengelolaan Bank BPD KALSEL di seluruh wilayah Kalsel, khususnya Banjarmasin di beberapa lokasi belum dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah, termasuk ATM Bank BPD KALSEL di Kota Banjarmasin.

Dengan demikian apa yang menjadi harapan nasabah untuk merasakan kualitas jasa pelayanan kredit KPR yang baik, dirasakan masih belum dapat terpenuhi karena tingkat kehandalan dan ketanggapan karyawan bank khususnya teller dalam melayani kebutuhan nasabah masih mengakibatkan masalah antrian, disamping itu dari segi fisik keberadaan ATM yang dikelola bank belum dapat memberikan alternatif jalan keluar bagi nasabah yang sedang menunggu antrian pembayaran kredit perumahan rakyata (KPR).

Dengan memperhatikan pentingnya kualitas jasa layanan pada KPR dalam mencapai kepuasan nasabah, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul “Analisis Kualitas Jasa Layanan Kredit Perumahan Rakyat (KPR) BPD KALSEL Dalam Mencapai Kepuasan Nasabah”.

2. PENJELASAN JUDUL :

Skripsi ini berjudul “Analisis Kualitas Jasa Layanan Kredit KPR BPD KALSEL Dalam upaya memenuhi Kepuasan Nasabah”. Dalam kaitannya dengan judul tersebut, maka terlebih dahulu penulis akan menjelaskan satu persatu judul skripsi ini secara sistematis, yaitu:

1. Analisis merupakan sesuatu yang diperlukan untuk mencari sebab-sebab yang berpengaruh langsung atau tidak langsung terhadap kelangsungan dalam suatu usaha
2. Kualitas Jasa Layanan terhadap kepuasan Nasabah: adalah tingkat keunggulan yang diharapkan nasabah dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan kepuasan nasabah.
3. Kredit Perumahan Rakyat (KPR) BPD KALSEL : adalah pemberian kredit perumahan rakyat yang dikeluarkan oleh Bank BPD KALSEL kepada Nasabah atau masyarakat umum dengan jangka-jangka tertentu, supaya nasabah atau masyarakat umum mendapatkan juga akan tempat hunian yang layak.
4. Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam: Adalah Bank milik pemerintah, yang berlokasi di kota Banjarmasin Kalimantan selatan

Dari penjelasan diatas dari skripsi ini akan sangat cocok sekali untuk menganalisa jasa layanan perkreditan KPR BPD KALSEL dalam mencapai kepuasan nasabah Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam.

3. Perumusan Masalah

Pelayanan merupakan alat utama perusahaan dalam hal membangun kepercayaan kepada pelanggan. Peranan pelayanan sangat besar manfaatnya untuk merangsang menarik masyarakat untuk menabungkan uangnya di bank. Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam, diharapkan mampu memberi pelayanan yang baik dan benar kepada nasabah yang menginginkan rumah idamannya dalam hal ini adalah kredit KPR BPD KALSEL , sehingga nasabah berpikiran positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam.

Sesuai dengan hal yang dikemukakan di atas, maka yang diangkat sebagai permasalahan pada penelitian ini adalah:”untuk mengetahui analisis kualitas jasa layanan KPR BPD KALSEL yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dalam mencapai kepuasan nasabah Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam.

4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1) Tujuan Penelitian Adapun tujuan penelitian ini adalah:”Untuk mengetahui seberapa pentingnya analisis dimensi kualitas jasa layanan KPR BPD KALSEL yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank BPD KALSEL Cabang Banjaarmasin.”

2) Kegunaan Penelitian

Dalam semua kegiatan mempunyai tujuan yang jelas setelah menetapkan tujuan tersebut maka dapat ditentukan kegunaan dari kegiatan yang dilakukan. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

1. Bagi Bank

Bagi bank Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat digunakan sebagi bahan masukan mengenai, seberapa jauh bank Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam telah memberikan pelayanan kepada nasabah.

1. Bagi Fakultas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sebagai pembanding untuk penelitian sejenis di Universitas Islam Kalimantan Selatan

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan antara teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang sebenarnya di Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam.

5. Metode Penelitian

Dalam pembuatan skripsi ini metode penelitian yang digunakan

1. Jenis Penelitian

Library Research yaitu penelitian melalui buku-buku yang memuat teori-teori yang dapat digunakan dalam pembahasan, baik itu mempelajari buku-buku litaratur serta dari sumber bacaan lainnya dan

Field Research yaitu penelitian lapangan melalui wawancara langsung dengan pimpinan Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam, dimana sekaligus mengadakan observasi terhadap aktivitas perkeriditan KPR BPD KALSEL terutama dalam meningkatkan volume penjualan melalui promosi KPR BPD KALSEL .

2. Teknik Memperoleh Data

(1) Observasi yaitu proses pendekatan pada prilaku subjek (orang), subjek (benda), atau kejadian yang sistematik tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti.

(2) Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian.

(3) PenelitianDokumenter yaitu jenis data penelitian yang antara lain berupa : faktor, jurnal, surat-surat, notulen, hasil rapat, memo atau dalam bentuk laporan program, documenter memuat apa dan kapan suatu kejadian dan transaksi.

3) Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau nasabah yang aktif di Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam yang memanfaatkan produk simpanan jasa layanan dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah sampai pada bulan Maret tahun 2019, sebanyak 10.000 orang. (data Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam).

# 4) Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005 : 56). Besaran sampel penelitian adalah orang yang diambilkan dari jumlah nasabah pengguna tabungan (saving deposits) dengan mata uang rupiah. Sampel menurut pendapat Slovin dalam buku Umar (2000 : 96) adalah sebagai berikut :

# n = N

#  1+Ne

# Dimana :

# n = Ukuran Sampel

# N = Ukuran Populasi

# e = Toleransi presisi ketepatan rata-rata yang diharapkan tidak menyimpang dari 10 %. Dari data populasi dapat ditarik sampel sebagai berikut :

# = 10.000

#  1 + 10.000 (0.1)2

#

#  = 99

#  Jadi responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, dibulatkan berjumlah 99 orang.

# 6) Sumber Data

# (1) Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya.

# (2) Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

# 7) Analisis data adalah data yang telah terkumpul melalui cara-cara tersebut di atas diolah sedemikian rupa sesuai dengan ketentuan teori dan praktek yang benar. Analisis data, dalam rangka memahami hasil data yang dikumpulkan, maka untuk menganalisis datanya digunakan analisis statistika sederhana yaitu dengan rumus: Persentase.

#  f

# p = x 100 %

#  n

# Keterangan:

# p = persen

# f = frekuensi

# n = jumlah sampel

# METODE

a. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Penelitian lapangan ini pada hakikatnya merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realistis tentang apa yang sedang terjadi. data yang diperoleh dari lokasi yaitu PT BPD Kalsel . Selain penelitian lapangan, juga didukung dengan penelitian pustaka (Library Research) yang bertujuan untuk mengumpulakn data atau informasi dengan bantuan material, misalnya: buku, catatan, dokumen, dan referensi lainnya yang berkaitan dengan pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan PT. BPD Kalsel .

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yaitu jenis metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterprestasi objek sesuai dengan apa adanya. Penelitian deskriptif umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

c. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Data Primer

Data primer adalah sumber data yang didapatkan secara langsung dalam penelitian yaitu penelitian terjun langsung ke lapangan guna mendapatkan data secara langsung dari wawancara karyawan PT. BPD Kalsel .

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari catatan,dokumen, dan lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

d. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1) Wawancara

Wawancara adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada pimpinan.

2) Angket dan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di Kalimantanbnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien dengan pasti variable yang akan di ukur dan tahu apa yang bisa di harapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

 Metode digunakan untuk mengetahui tanggapan dari karyawan PT. BPD Kalsel . Bentuk kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kusioner dengan pertanyaan tertutup dimana responden disediakan alternative Kalimantanb dalam bentuk Multiple Choice a, b, dan c.

3) Studi kepustakaan

Merupakan data yang diperoleh langsung dari referensi-referensi atau literatur yang berkaitan dengan data yang diteliti.

4) Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data melalui menghimpun data yang tertulis dan tercetak mengenai halhal atau variable yang berupa catatan, transkip,buku, surat kabar, majalah, notulen rapat agenda dan sebagainya". Cara pengumpulan data yang penulis dapat berupa catatan, buku, laporan dan referent lainnya yang terkait dengan kinerj a karyawan sebelum dan sesudah adanya pelatihan kerja.

e. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT BPD Kalsel , yang berlokasi di Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala. Adapun alasan saya memilih lokasi penelitian ini karena ingin mengetahui pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan khususnya Pada Karyawan PT. BPD Kalsel .

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Hasil Penelitian**

**1) Identitas Responden**

(1) Identitas Usia Responden

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran angket maka diperoleh data tentang umur nasabah Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.1 Umur Penelitaian Responden

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Umur | Frekuensi | Persentase |
| 16 – 32 |  45 |  45.46 % |
| 33 – 49 |  31 | 31.31 % |
| 50 – 66 |  18  |  18,18 % |
| 67 – 83 |  5 |  5,05 % |
| TOTAL | 99  |  100 % |

Sumber : Data penelitian diolah, 2019

Berdasarkan tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam memiliki tingkatan umur antara 16 - 32 tahun yaitu sebanyak 45.46 % orang responden sedangkan yang paling kecil memiliki tingkat umur 67 - 83 tahun sebanyak 5.05 % orang responden.

(2) Jenis Kelamin Responden

Deskripsi Jenis Kelamin Responden Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran angket maka diperoleh data tentang jenis kelamin nasabah Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kelamin | Frekuensi | Persentase |
| Pria | 67 | 67,68 % |
| Wanita | 32 | 32,32 % |
| Total | 99 | 100 % |

Sumber: Data penelitian diolah, 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 67,68 % orang responden dan sedang yang paling kecil yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 32,32 % orang responden.

(3) Pekerjaan Responden

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran angket maka diperoleh data tentang jenis pekerjaan nasabah Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Pekerjaan Responden

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
| PNS |  45 |  45.46 % |
| SWASTA |  40 |  40.40 % |
| MAHASISWA/PELAJAR |  14 |  14.14 % |
| TOTAL | 99 |  100 % |

Sumber : Data penelitian diolah, 2019

Berdasarkan data pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam memiliki pekerjaan PNS yaitu 45.46 % orang responden dan yang paling kecil memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa/pelajar yaitu sebanyak 14.14 % orang responden. Sisanya yaitu 40.40 % orang responden sebagai swasta.

**2) Analisis Kualitas Jasa Layanan KPR BPD KALSEL**

Gambaran dari masing-masing faktor hasil analisis penelitian ini terhadap indikasi kualitas jasa pelayanan KPR BPD KALSEL yang, meliputi : bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang ada pada Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam dapat di sajikan dengan diskriptif analisis adalah sebagai berikut :

(1) Bukti Fisik

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

Tabel 4.4

Tanggapan Responden Terhadap Bukti Fisik

Bank BPD KALSEL sebagai Penyalur KPR

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

Sumber : Data penelitian diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.4 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.

(2) Keandalan

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

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Keandalan Pelayanan KPR BPD KALSEL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pilihan | Frekuensi | Persentase |
| Baik |  66 |  66,7 % |
| Sangat Baik |  25 |  25,3 % |
| Kurang Baik |  8  |  8,1 % |
| Total |  99  | 100 %  |

Sumber : Data penelitian diolah, 2019

 Berdasarkan Tabel 4.5 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.

(3) 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 4.6 Tanggapan Responden Terhadaap Daya Tanggap Karyawan Dalam Memberikan

Pelayanan kredit KPR BPD KALSEL

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

Sumber : Data penelitian diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 65,7 % responden menyatakan bahwa daya tanggap karyawan masuk dalam kategori baik, sedangkan yang paling kecil menyatakan kurang baik yaitu 5 % responden. sisanya 29.3 % orang manyatakan sangat baik.

(4) 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 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Jaminan Pelayanan Kredit KPR BPD KALSEL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jaminan Pelayanan | Frekuensi | Persentase |
| Baik |  76 |  76,7 % |
| Sangat Baik |  18 |  18,2 % |
| Kurang Baik |  5 |  5,1 % |
| Total |  99 |  100% |

Sumber : Data penelitian diolah, 2019

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

 Berdasarkan Tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 76,7 % orang menyatakan bahwa jaminan pelayanan pada nasabah terhadap KPR di Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam masuk dalam kategori baik, sedangkan yang paling kecil menyatakan kurang baik yaitu 5,1 % responden, sisanya 18,2 % orang menyatakan sangat baik.

(5) Empati

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

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Empati Karyawan Dalam

Memberikan Pelayanan Terhadap KPR BPD KALSEL

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

Sumber: data diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 59,6 responden menyatakan bahwa empati karyawan Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam masuk dalam kategori baik, sedangkan yang paling kecil menyatakan kurang baik sebanyak 3 % responden. sisanya sangat baik menyatakan 37,4 % responden.

**3) Analisis Kepuasan Nasabah**

Gambaran dari masing-masing faktor hasil analisis penelitian ini terhadap indikasi Kepuasan Nasabah yang meliputi : Kesesuaian Harapan Nasabah, Kemudahan Memperoleh Jasa Layanan, dan Kesedian Merekomendasikan yang ada pada Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam dapat di sajikan dengan diskriptif analisis adalah sebagai berikut :

(1) 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 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Harapan Yang

Diinginkan Dalam Mendapatkan Layanan KPR BPD KALSEL

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

Sumber : Data penelitian diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yaitu 65 orang menyatakan kesesuaian harapannya masuk kategori baik, sedangkan yang paling kecil yaitu 15 responden menyatakan kesesuain harapan.kurang baik, dan 19 orang responden menyatakan sangat baik.

(2) Kemudahan memperoleh Jasa Layanan KPR BPD KALSEL

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

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan

Memperoleh Jasa Layanan KPR BPD KALSEL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yaitu 70 responden menyatakan cara memperoleh jasa layanan simpanan di Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam adalah baik, sedangkan yang paling kecil yaitu sebanyak 5 responden menyatakan Kurang Baik, sisanya 24 0rang responden manyatakan sangat baik.

(3) Kesediaan merekomendasikan Jasa Layanan

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan kesediaan 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 4.11 Tanggapan Responden Untuk

Merekomendasikan Jasa Layanan KPR BPD KALSEL

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MerekomendasikanJasa layanan | Frekuensi | Persentase |
| Baik | 65 | 65,7 % |
| Sangat Baik | 33 | 33,3 % |
| Kurang Baik | 1 | 1,0 % |
| Total | 99 | 100% |

Sumber : Data penelitian diolah, 2019

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

Berdasarkan tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yaitu 65 orang menyatakan baik, artinya kesediaannya merekomendasikan jasa layananan simpanan di Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam masuk kategori tinggi sedangkan yang paling kecil yaitu 1 orang menyatakan kurang baik artiya tidak bersedia merekomendasikan layananan jasa Bank BPD KALSEL , sedangkan lainnya manyatakan 33 orang responden manyatakan sangat baik, artinya mereka sangat bersedia merekomendasikan jasa layanan KPR BPD KALSEL .

**1 Kesimpulan**

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

1) Hasil analisis terhadap Kualitas Jasa layanan KPR BPD KALSEL yang ditawarkan oleh Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam, yang indikasinya meliputi : bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, ternyata semuannya menarik perhatian Nasabah untuk selalu bertransaksi dan menabung di Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam, supaya dapat kemudahan untuk mendapatkan KPR BPD KALSEL .

2) Hasil analisis terhadap Kepuasan Nasabah yang ditawarkan oleh Bank BPD KALSEL . Unit Sultan Adam, yang meliputi : Kesesuian Harapan Nasabah dalam mendapatkan KPR BPD KALSEL , Kemudahan Memperoleh Jasa Layanan KPR BPD KALSEL , dan Kesedian Merekomendasikan Jasa Layanan KPR BPD KALSEL , ternyata kebanyakan responden mengatakan “BAIK” artinya sebagian besar Nasabah memberikan kepuasannya terhadap pelayanan untuk mendapatkan fasilitas KPR BPD KALSEL yang dikeluarkan oleh Bank BPD KALSEL . Unit Sultan Adam.

3) Hasil analisis penulis ternyata ada hubungan yang sejalan dan harmonis antara Kualitas Jasa Layanan terhadap Kepuasan Nasabah untuk mendapatkan KPR BPD KALSEL pada Bank BPD KALSEL . Cabang Banjaarmasin, dimana apabila Kualitas Jasa Layanan meningkat maka Kepuasan Nasabah meningkat pula, dan sebaliknya. Ini artinya Kualitas Jasa Layanan dalam mencapai Kepuasan Nasabah untuk mendapatkan KPR BPD KALSEL saling ada keterkaitannya atau ada hubungannya yaitu : sejalan dan harmonis.

**2 Saran**

Saran yang dapat diajukan berdasarkan kesimpulan di atas, mengenai jasa pelayanan terhadap KPR BPD KALSEL dalam mencapai kepuasan nasabah, maka pihak manajemen di Bank BPD KALSEL Unit Sultan Adam hendaknya:

1) Memberikan training kepada karyawan agar keterampilan dalam melayani nasabah terhadap KPR BPD KALSEL dapat ditingkatkan lagi, semoga menghasilkan jasa layanan yang lebih berkualitas lagi.

2) Perlu adanya peningkatan jasa layanan yang diberikan oleh karyawan BPD KALSEL secara langsung, terutama karyawan pada bagian pemasaran KPR BPD KALSEL dalam memberikan komunikasi yang efektif terhadap Nasabah, terutama pada peningkatkan *face to face communication* (komunikasi tatap muka)*.*.

3) Manajemen Bank BPD KALSEL . Unit Sultan Adam harus terus menambah ATM-nya ditempat-tempat yang strategis, supaya memudahkan nasabah BPD KALSEL untuk dalam melaksanakan pembayaran KPR BPD KALSEL secara kontinyu, ini tentunya dapat menambah. kualitas jasa layanan yang ditawarkaan Bank BPD KALSEL kepada Nasabahnya.

**REFERENSI**

Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian Suatu Pembahasan. Jakarta: Bhineka Cipta.

Efendi, Marihot Tua. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Grasindo.

Handoko, T. Hani. 2000. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.

Handoko, T. Hani. 2003. Manajemen Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.

Hasibuan, Malayu. 2002. Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

Himpunan Keputusan Direksi PT. BPD Kalsel

Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2010. Jakarta : Balai Pustaka.

Keraf, Gorrys. 2001. Komposisi. Flores: Nusa Indah.

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Manajemen Sumber Daya Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Martoyo, Susilo. 2004. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta. BPFE.

Marzuki. 2002. Metodelogi Riset. Yogyakarta: BPFE – EUII.

Metode Penulisan Skripsi Fakultas ekonomi Jurusan Manajemen UNISKA M A B Banjarmasin. 2010. Banjarmasin : UNISKA.

Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. Pelatihan Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Rineke Cipta.

Simamora, Henry. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: STIE YKPN.

Sulistiyani, Ambar. T dan Rosidah. 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.