

KINDAI

KUMPULAN INFORMASI DAN ARTIKEL ILMIAH
MANAJEMEN DAN AKUNTANSI

PENERAPAN IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS
DALAM MENGUKUR LIBRARY QUALITY STIE PONTIANAK
Mardiyati

STRATEGI PEMASARAN JASA DAN PERMASALAHANYA
Doni Stiadi

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT BANK
NEGARA INDONESIA (PERSERO) CABANG BONTANG
Kuswandi

PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN DANA PERBANKAN PADA BANK
BUKOPIN CABANG BANJARMASIN
Dahlia Iskandar

ANALISIS PELAKSANAAN 6 LAYANAN UNGGULAN DIREKTORAT JENDRAL PAJAK
TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA
BANJARMASIN
Marya Yully

ANALISIS PENENTUAN HARGA POKOK PRODUK JAMUR TIRAM PUTIH
(PLEUROTUS OSTREATUS) PADA UD. AGRO HIJRAH SEJAHTERA DI DESA SUNGAI
TUAN KECAMATAN ASTAMBUL KABUPATEN BANJAR
Maria Anastasia

PERANAN KOMPONEN KOMPENSASI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA DINAS SOSIAL BANJARMASIN
Khairunnisa

Diterbitkan Oleh :
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin

Kindai

Volume 7

Nomor 3

Hal. 112 - 169

Banjarmasin
Juli - Sept 2011

ISSN
1858 - 022X

KINDAI

KUMPULAN INFORMASI DAN ARTIKEL ILMIAH MANAJEMEN DAN AKUNTANSI

Susunan Redaksi Jurnal KINDAI

- Penanggung Jawab** : Ketua STIE Pancasetia
- Pimpinan Umum** : M. Andri Radiany, SE, BfT., MM
- Ketua Penyunting** : Fredy Jayen, SE., MM
- Staf Penyunting** : Drs. Sutrisno, SE., MM
Dra. Noor Ritawaty, MM
Drs. M. Zaid Abdurrahman, MM
Arief Noviarakhman Zagladi
Susi Susana, SE
- Penyunting Ahli** : Prof. Dr. H. Harijono, SU (STIE Pancasetia Banjarmasin)
Prof. Dr. H. Musthafa, SE., MM (STIE Pancasetia Banjarmasin)
Prof. DR. H. Murdijanto Purbangkoro, S., MM (STIE Mahardhika)
DR. Kuswandi, MSi., MM (STIE Mahardhika Surabaya)
DR. Sundjoto, MM (STIE Mahardhika Surabaya)
DR. Hendri Sukotjo, SE., MM (STIE Pancasetia Banjarmasin)
DR. Sujoko. M.Si., MM (STIE Pancasetia Banjarmasin)
- Staf Administrasi & Sirkulasi** : Asruni, SE., MM
- Staf Keuangan** : Ir. Melania, MP., MM

Majalah ilmiah Kindai diterbitkan setiap 3 bulan sekali dalam setahun, yaitu Januari, April, Juli dan Oktober. Kindai diterbitkan oleh STIE Pancasetia Banjarmasin. Jurnal ini merupakan penyebarluasan hasil penelitian dan tulisan mengenai manajemen dan akuntansi

Penerbit
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia
Jl. A. Yani Km 5,7 Komplek Waringin
Telp. (0511) 3256560, 3256561, Fax (0511) 3256557
Banjarmasin Kalimantan Selatan
E-Mail : kindai_stiepan@yahoo.com

DAFTAR ISI

Volume 7, Nomor 3, Juli - Sept 2011

PENERAPAN IMPORTANCE - PERFORMANCE ANALYSIS DALAM MENGUKUR LIBRARY QUALITY STIE PONTIANAK Mardiyati	112
STRATEGI PEMASARAN JASA DAN PERMASALAHANYA Doni Stiadi	118
ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) CABANG BONTANG Kuswandi	126
PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN DANA PERBANKAN PADA BANK BUKOPIN CABANG BANJARMASIN Dahlia Iskandar	140
ANALISIS PELAKSANAAN 6 LAYANAN UNGGULAN DIREKTORAT JENDRAL PAJAK TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK DI KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANJARMASIN Marya Yully	148
ANALISIS PENENTUAN HARGA POKOK PRODUK JAMUR TIRAM PUTIH (PLEUROTUS OSTREATUS) PADA UD. AGRO HIJRAH SEJAHTERA DI DESA SUNGAI TUAN KECAMATAN ASTAMBUL KABUPATEN BANJAR Maria Anastasia	156
PERANAN KOMPONEN KOMPENSASI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PEGAWAI NEGERI SIPIL PADA DINAS SOSIAL BANJARMASIN Khairunnisa	164

PETUNJUK PENULISAN

1. Redaksi menerima naskah di bidang Manajemen dan Akuntansi yang belum pernah di jurnal lain sebelumnya.
2. Naskah diketik dalam bahasa Indonesia yang baik dan benar pada kertas A4 sepanjang 12-25 halaman dengan spasi ganda.
3. Naskah diserahkan dalam bentuk hard copy (kertas) dan softcopy dan dapat di kirim ke email : kindai_stiepan@yahoo.com
4. Naskah yang akan dimuat harus meliputi : Judul, nama penulis, abstrak (bahasa Inggris), kata kunci, dan keseluruhan ini naskah ilmiah .
5. Naskah yang telah disetujui untuk diterbitkan mungkin akan mengalami sedikit perubahan minor, Penyunting berhak untuk melakukan perubahan selama tidak merubah makna dan tujuan yang sebenarnya dari naskah tersebut.

PERSEPSI NASABAH TERHADAP PELAYANAN DANA PERBANKAN PADA BANK BUKOPIN CABANG BANJARMASIN

Dahlia Iskandar

ABSTRAK

Persepsi para nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank sangat menentukan banyaknya nasabah pada bank tersebut. Faktor-Faktor Pelayanan Dana Perbankan yang dibahas dalam penelitian ini (Tabungan, Deposito dan Giro) hendaknya dapat lebih diperhatikan lagi, khususnya bagi Bank Bukopin Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitasnya untuk mempertahankan dan meningkatkan kadar kepuasan para nasabah untuk kemajuan Bank Bukopin Cabang Banjarmasin.

Pelayanan Dana Perbankan secara umum dapatlah dikatakan bahwa Bank Bukopin memiliki pelayanan yang baik dengan data responden sebanyak 898 dari 1.008 (257,2%), dengan memperhatikan tanggapan yang sebagian besar nasabah menyatakan baik dan sangat baik. Pelayanan Dana Perbankan untuk tabungan memiliki tanggapan baik (79,5%), Deposito memiliki tanggapan baik (91,1%), dan Giro memiliki tanggapan baik pula (96,7%). Nasabah memberikan tanggapan yang puas sebesar 100% terhadap pelayanan dana perbankan yang dilakukan Bank Bukopin Cabang Banjarmasin.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan Dana Perbankan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dunia perbankan pada saat ini merupakan dunia yang penuh dengan persaingan kompetitif menantang para pelaku-pelakunya untuk ikut bersaing dalam perkembangan dan kemajuan Bank yang mereka kelola agar lebih dikenal dan dipercaya masyarakat.

Untuk dapat bertahan dalam kompetisi tersebut, para pelaku perbankan berusaha seoptimal mungkin untuk menarik semua orang agar menjadi nasabah pada Bank yang mereka kelola dengan memberikan fasilitas terbaik. Kegunaan dan kelebihan masing-masing bank untuk menarik minat calon nasabah agar menyimpan dan menginvestasikan dana mereka untuk menghasilkan keuntungan.

Persepsi para nasabah terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank sangat menentukan banyaknya nasabah pada bank tersebut.

Produk-produk Bank Bukopin Cabang Banjarmasin berupa Tabungan, Deposito dan Giro yang lebih menarik minat masyarakat dengan kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh produk tersebut, untuk turut menciptakan kepuasan pelanggan atau nasabah pada Bank Bukopin Cabang Banjarmasin.

Bank Bukopin merupakan Bank yang baru saja *go Public* pada pertengahan tahun 2006 yang lalu dengan tingkat harga sahamnya yang terus mengalami peningkatan setiap periodenya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang dihadapi sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan dana perbankan pada Bank Bukopin Cabang Banjarmasin?
2. Bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan dana perbankan

berupa Tabungan, Deposito, dan Giro pada Bank Bukopin Cabang Banjarmasin?

3. Bagaimana persepsi nasabah terhadap kepuasan pelayanan dana Perbankan pada Bank Bukopin Banjarmasin.?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan dana perbankan pada Bank Bukopin Cabang Banjarmasin
2. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap pelayanan dana perbankan berupa Tabungan, Deposito, dan Giro pada Bank Bukopin Cabang Banjarmasin
3. Untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kepuasan pelayanan dana Perbankan pada Bank Bukopin Banjarmasin

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut : Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dengan menerapkan teori-teori yang sudah dipelajari dan membandingkan serta menghubungkan pada kasus nyata dalam praktek berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis di lapangan. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Bank Bukopin cabang Banjarmasin mengenai produk yang ditawarkan seperti Tabungan, Deposito dan Giro kepada nasabah mereka agar lebih memberikan tambahan atau mempertahankan kelebihan dari produk tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Tabungan

Pengertian Tabungan menurut Undang-undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 (dikutip dari Kasmir, 2000) adalah simpanan yang penarikannya

hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Budisantoso dan Triandaru (2006), Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat tertentu yang disepakati dan tidak dengan cek atau bilyet giro atau alat lain yang dapat dipersamakan dengan itu.

Jadi Tabungan merupakan simpanan nasabah di bank yang dapat diambil setiap saat baik secara langsung maupun secara tidak langsung, yaitu dengan menggunakan ATM.

Tabungan yang ada di Bank Bukopin bernama : Tabungan SiAga yang mempunyai bunga harian dan dengan fasilitas yang menarik.

Keuntungan yang bisa didapatkan pada Tabungan SiAga ini adalah :

1. Bunga Berbunga Harian
Tabungan SiAga Bukopin memiliki perhitungan bunga yang menarik dan menguntungkan, karena bunga akan dihitung setiap hari dan langsung menambah saldo pada hari berikutnya, sehingga bunga di hari berikutnya akan dihitung berdasarkan saldo akhir tersebut.
2. Tingkat Suku Bunga Berjenjang
Tingkat suku bunga yang diberikan disesuaikan dengan besarnya dana yang disimpan, sehingga semakin besar dana nasabah maka semakin besar pula bunga yang akan didapatkan.
3. Keringanan Biaya :
 - a) Bebas biaya penarikan diseluruh kantor dan ATM Bukopin.
 - b) Bebas biaya penyetoran diseluruh kantor Bank Bukopin.
 - c) Bebas biaya pemindahbukuan / transfer ke semua rekening Di Bank Bukopin manapun di seluruh Indonesia.
 - d) Bebas biaya administrasi Kartu ATM.

- e) Biaya administrasi tabungan yang relatif ringan.
1. Kemudahan Transfer Dana
 2. Melalui ATM Bukopin nasabah mendapat kemudahan untuk melakukan transfer dana secara real time online ke rekening tujuan yang tergabung dalam jaringan ATM ALTO, ATM BCA dan ATM Bersama.
 3. Fasilitas Pembayaran Berbagai Tagihan
 4. Dengan menggunakan media Buku Tabungan dan Kartu ATM serta Auto Debet, nasabah dapat melakukan pembayaran berbagai jenis tagihan seperti listrik, telepon, PDAM, tagihan telepon pasca bayar, iuran sekolah dan pembelian isi ulang pulsa telepon selular.
 5. Perlindungan Asuransi.
 6. Penabung / nasabah secara otomatis terlindungi oleh asuransi bebas premi.

Syarat dan ketentuan untuk menjadi nasabah di Bank Bukopin adalah :

1. Tabungan SiAga khusus diperuntukkan bagi nasabah perorangan.
2. Mengisi dan menandatangani formulir aplikasi pembukaan Tabungan SiAga.
3. Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor).

2. Deposito

Menurut Undang-undang No. 10 tahun 1998 (dikutip dari Kasmir, 2000) yang dimaksud dengan *deposito* adalah *simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan Bank.*

Budisantoso & Triandaru (2006), Deposito berjangka adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai

tanggal yang diperjanjikan antara deposan dan Bank.

Ada dua jenis Deposito yang terdapat di Bank Bukopin, antara lain :

1. Deposito Merdeka

Yaitu Deposito yang dapat dicairkan kapan saja tanpa penalti dengan tingkat suku bunga yang kompetitif. Deposito Merdeka ini mempunyai perhitungan bunga yang dihitung harian dan menambah nominal deposito setiap harinya. Mempunyai jaminan asuransi, jaminan kredit dan dapat dicairkan diseluruh kantor Bank Bukopin dengan menunjukkan advis Deposito Merdeka.

Adapun ketentuan-ketentuan dan beberapa dokumen yang harus dilengkapi adalah :

1. Deposito Merdeka diperuntukkan bagi nasabah perorangan.
2. Deposito Merdeka tidak dapat dipindahtangankan.
3. Jumlah nominal Deposito: Rp. 25.000.000,- sampai dengan Rp.250.000.000,-
4. Pilihan jangka waktu yang fleksibel 1, 3, 6 dan 12 bulan.
5. Bunga dan nominal Deposito dapat ditarik tunai, dimasukkan ke rekening atau menambah nominal Deposito.
6. Deposito yang dibuka secara ARO (Automatic Roll Over) otomatis akan diperpanjang sesuai periode sebelumnya. Suku bunga akan disesuaikan dengan yang berlaku pada saat perpanjangan.
7. Mengisi dan menandatangani formulir aplikasi pembukaan Deposito Merdeka.
8. Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor).

3. Deposito Rupiah

Merupakan salah satu pilihan untuk mengembangkan dana dengan aman dan menguntungkan. Memiliki fasilitas ARO (Automatic

Roll Over) atau perpanjangan otomatis sesuai dengan periode jangka waktu sebelumnya. Suku bunga disesuaikan dengan tingkat suku bunga yang berlaku saat perpanjangan. Adanya jaminan kredit dan kemudahan serta keleluasaan dalam berinvestasi.

Adapun ketentuan-ketentuan dan beberapa dokumen yang harus dilengkapi adalah :

1. Diperuntukkan bagi nasabah perorangan dan perusahaan / yayasan.
2. Pencairan pada saat jatuh tempo.
3. Pilihan jangka waktu yang fleksibel 1, 3, 6 dan 12 bulan.
4. Minimal Deposito Rp. 8.000.000,-
5. Mengisi dan menandatangani formulir aplikasi pembukaan Deposito Rupiah.
6. Menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP/SIM/Paspor).
7. Untuk Perusahaan / Yayasan menyerahkan fotocopy akta dan legalitas perusahaan.

4. Giro

Menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 (dikutip dari Kasmir, 2000), *Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro sebagai sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.*

Budisantoso & Triandaru (2006), Rekening Giro adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menerbitkan cek untuk penarikan tunai atau bilyet giro untuk pemindahbukuan, sedangkan cek atau bilyet ini oleh pemiliknya dapat digunakan sebagai alat pembayaran.

Jasa Giro yang terdapat di Bank Bukopin dapat digunakan untuk perorangan, koperasi, Badan Usaha, Pemerintah Pusat, dan Pemerintah Lainnya dengan setoran awal yang berbeda-beda. Jasa Giro ini dihitung berdasarkan saldo mengendap harian dan dikreditkan ke rekening pemegang Giro pada akhir bulan.

Syarat-syarat Pembukaan Rekening Giro Di Bank Bukopin

1. **PERORANGAN/UD/UB/PD :**
 - a) Fotocopy tanda pengenal dari penandatanganan.
 - b) Setoran Pertama minimal Rp.1.000.000,-
 - c) Referensi Bank atau Referensi dari Nasabah Bukopin.
 - d) Menandatangani formulir serta persyaratan umum yang telah disediakan oleh PT. Bank Bukopin.
 - e) NPWP.
 - f) Khusus untuk perorangan dilengkapi dengan fotocopy kartu keluarga.
 - g) Khusus untuk UD/UB/PD syarat diatas dilengkapi SIUP.
2. **PERUSAHAAN**
 1. Anggaran dasar/Akte Pendirian PT yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman :
 - a) Akte Pendirian yang telah mengalami perubahan dilampirkan perubahannya.
 - b) Akte pendirian yang belum memperoleh pengesahan MENKEH dilengkapi keterangan Notaris bahwa "dalam Pengurusan", akte pendirian CV, yang telah terdaftar pada Pengadilan Negeri.
 2. SIUP, NPWP, TDP, Surat Izin Domisili
 3. Fotocopy tanda pengenal dari penandatanganan.

4. Surat Kuasa DIRUT diatas materai Rp.6.000,- jika penandatanganan (poin 3) tidak sesuai dengan anggaran dasar. Khusus untuk PT. yang belum memperoleh pengesahan MENKEH maka harus ada Surat Kuasa dari seluruh pemegang saham
5. Setoran minimum pertama Rp.2.000.000,-
6. Referensi Bank atau Referensi dari Nasabah Bukopin.
7. Menandatangani formulir dan syarat umum yang telah disediakan oleh Bukopin.
8. Stempel Perusahaan dengan warna yang tidak boleh berubah-ubah (sesuai aslinya).

3. KOPERASI

1. Susunan Pengurus yang telah disahkan oleh Dep Koperasi.
2. Anggaran Dasar/Akte Pendirian yang telah mengalami perubahan tersebut dengan melampirkan fotocopy tanda pengenal dari seluruh pengurus sesuai dengan susunan pengurus yang telah disyahkan oleh Dep.Koperasi.
3. Fotocopy tanda pengenal dari penandatanganan.
4. Surat Kuasa dari seluruh pengurus diatas materai Rp.6000,- kepada penandatanganan (poin 2).
5. SIUP dan NPWP.
6. Referensi Bank atau Referensi Nasabah Bukopin.
7. Setoran pertama minimum Rp.1.000.000,-
8. Menandatangani formulir dan syarat umum yang telah disediakan oleh Bukopin.
9. Cap Stempel dengan warna yang tidak boleh berubah-ubah (sesuai aslinya).

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang diambil pada penelitian ini adalah nasabah pada Bank Bukopin Cabang Banjarmasin yang berjumlah 10.702 orang nasabah.

Tabel 1 : Jumlah Nasabah Bank Bukopin per 31 Desember 2010

No.	Keterangan	Jumlah Nasabah
1	Tabungan	9.788
2	Deposito	436
3	Giro	478
Jumlah		10.702

Sumber data primer diolah

2. Sampel dan Teknik Sampling

Dari populasi 10.702 orang nasabah, dipilih sampel sebanyak 336 orang nasabah dengan teknik Simple Random Sampling. Yaitu teknik pengambilan sampel anggota populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dengan taraf kesalahan 5 %. Yang mana tidak ada batasan-batasan tertentu dalam mengambil sampel (Sugiyono,2004). Sampel yang kami syaratkan diatas 18 tahun.

3. Teknik Analisis Data

Untuk mengungkapkan tanggapan nasabah terhadap pelayanan dana perbankan dan kepuasannya, peneliti berupa penggunaan statistika inferen yang mendeskripsikan data secara nyata dalam bentuk skoring (penilaian) skala dengan teknik beda semantik yang membedakan secara ekstrim kondisi tanggapan nasabah (Singarinbum dan Effendi, 1989).

Sangat Tidak Baik /Puas	= 1
Tidak Baik/Tidak Puas	= 2
Baik /Puas	= 3
Sangat Baik/Sangat Puas	= 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Bukopin Cabang Banjarmasin. Karakteristik dalam penelitian ini yaitu dengan berdasarkan atas umur dari para nasabah Bank Bukopin Cabang Banjarmasin.

Karakteristik responden menurut umur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2

Daftar Distribusi Umur Responden

No	Kelompok Umur	Jumlah	Presentase
1	< 18 Tahun	0	0
2	18 – 30 Tahun	118	35
3	> 30 Tahun	218	65
Total		336	100

Sumber : Kuisisioner (diolah kembali)

Tabel 2 tersebut menunjukkan bahwa responden yang berada pada rentang umur < 18 tahun sebanyak 0 orang. Artinya tidak ada responden yang berumur < 18 tahun. Responden yang berada pada rentang umur 18 – 30 tahun adalah sebanyak 118 orang, sedangkan responden yang berada pada rentang umur > 30 tahun adalah sebanyak 218 orang. Sehingga dapat diketahui dengan jelas bahwa kebanyakan dari responden adalah orang yang berumur > 30 tahun.

Analisis dan Pembahasan

Dari hasil analisis yang telah diperoleh dari perhitungan pada SPSS khusus distribusi frekuensi dapatlah digambarkan persepsi nasabah terhadap pelayanan dana perbankan di bawah ini.

1. Pelayanan Dana Perbankan

Tabel 3 Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Dana Perbankan Secara Umum

Keterangan	Jumlah	Prosentase	Valid Prosentase
STB	1	0,1	10,9
TB	109	10,8	
B	473	46,9	89,1
SB	425	42,2	
Total	1.008	100	100

Sumber : hasil analisis SPSS (diolah kembali)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa data tersebut merupakan data gabungan dari data mengenai persepsi nasabah terhadap pelayanan tabungan, deposito dan giro. Dari gabungan data di atas dapat diketahui bahwa 898 dari total keseluruhan data dari jawaban responden sejumlah 1.008 (89 %), persepsi nasabah terhadap pelayanan dana perbankan secara umum adalah baik. Seperti yang terlihat pada skala bahwa nilai para nasabah cenderung ke kanan dengan nilai skor sebesar tiga dan empat, yaitu mengarah ke titik positif. Artinya hampir keseluruhan nasabah mempunyai persepsi yang baik terhadap pelayanan tabungan, deposito dan giro pada Bank Bukopin Cabang Banjarmasin.

2. Pelayanan Tabungan

Tabel 4 Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Tabungan

Keterangan	Jumlah	Prosentase	Valid prosentase
STB	1	0,3	20,5
TB	68	20,2	
B	144	42,9	79,5
SB	123	36,6	
Total	336	100	100

Sumber : hasil analisis SPSS (diolah kembali)

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa sebagian besar responden mempunyai persepsi yang baik terhadap faktor Tabungan yaitu sebanyak 267 dari 336 orang responden (79,5%). Dapat juga dilihat dari skala yang ada bahwa semakin banyak nasabah memilih nilai ke kanan atau menuju angka tiga dan empat, maka akan semakin baik persepsi nasabah terhadap pelayanan Tabungan. Artinya para nasabah merasa puas dengan pelayanan Tabungan pada Bank Bukopin Cabang Banjarmasin.

3. Pelayanan Deposito

Tabel 5 Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Deposito

Keterangan	Jumlah	Prosentase	Valid prosentase
STB	0	0	8,9
TB	30	8,9	
B	161	47,9	91,1
SB	145	43,2	
Total	336	100	100

Sumber : hasil analisis SPSS (diolah kembali)

Dari tabel dapat dilihat bahwa persepsi nasabah terhadap faktor Deposito adalah baik. Para nasabah tidak ada sama sekali memilih STB (Sangat Tidak Baik) sehingga presentase untuk keterangan Baik dan Sangat Baik meningkat. Sama seperti halnya tabungan, dilihat dari skala, para nasabah cenderung memilih nilai ke kanan yang menunjukkan bahwa nilai tersebut adalah positif dengan skor tiga dan empat yaitu sebanyak 306 dari 336 responden (91,1 %). Artinya sebagian besar nasabah merasa puas dengan adanya faktor Deposito dan pelayanan yang diberikan Bank Bukopin.

4. Pelayanan Giro

Tabel 6 Persepsi Nasabah Terhadap Pelayanan Giro

Keterangan	Jumlah	prosentase	Valid prosentase
STB	0	0	3,3
TB	11	3,3	
B	168	50	96,7
SB	157	46,7	
Total	336	100	100

Sumber : hasil analisis SPSS (diolah kembali)

Dapat dilihat dari tabel bahwa nasabah juga tidak ada yang memilih STB, sama seperti pada faktor Deposito. Sama seperti Tabungan dan Deposito, sebagian besar nasabah memilih faktor Giro adalah baik. Seperti yang tergambar pada skala bahwa para nasabah memilih B (baik) dan SB (sangat baik) sebagai persepsi mereka terhadap faktor Giro, yaitu sebanyak 325 dari 336 responden (96,7 %). Artinya para nasabah juga merasa puas akan faktor nasabah dan pelayanan yang diberikan Bank Bukopin.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dengan SPSS, dapat dilihat bahwa pengaruh faktor Tabungan, Deposito dan Giro terhadap kepuasan pelanggan tidak jauh berbeda. Lebih dari 50 % nasabah merasa puas.

5. Pelayanan Nasabah

Tabel 7 Persepsi Nasabah Terhadap Kepuasan Pelayanan

Keterangan	Jumlah	Prosentase	Valid prosentase
STP	0	0	0
TP	0	0	
P	121	36	100
SP	215	64	
Total	336	100	100

Sumber : hasil analisis SPSS (diolah kembali)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 336 responden yang menjadi sampel, tidak ada dari mereka yang menyatakan bahwa mereka tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank Bukopin. Tetapi semua responden (100 %) yang menjadi sampel menyatakan bahwa mereka merasa puas dan sangat puas atas pelayanan yang diberikan. Seperti yang terlihat pada skala di atas, bahwa semua responden memilih nilai yang berada disebelah kanan yaitu nilai tiga dan empat, yaitu menuju titik positif. Artinya para nasabah merasa puas atas pelayanan Bank Bukopin Cabang Banjarmasin.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pelayanan Dana Perbankan secara umum dapatlah dikatakan bahwa Bank Bukopin memiliki pelayanan yang baik dengan memperhatikan tanggapan yang sebagian besar nasabah menyatakan baik dan sangat baik.
2. Pelayanan Dana Perbankan untuk tabungan memiliki tanggapan baik (79,5 %), Deposito memiliki tanggapan baik (91,1 %) , dan Giro memiliki tanggapan baik pula (96,7 %).
3. Nasabah memberikan tanggapan yang puas sebesar 100 % terhadap pelayanan dana perbankan yang dilakukan Bank Bukopin Cabang Banjarmasin.

Saran

Faktor-faktor Pelayanan Dana Perbankan yang dibahas dalam penelitian ini (Tabungan, Deposito dan Giro) hendaknya dapat lebih diperhatikan lagi, khususnya bagi Bank Bukopin Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitasnya untuk meningkatkan kadar kepuasan para nasabah untuk kemajuan Bank Bukopin Cabang Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Budisantoso, Totok & Triandaru Sigit, *Bank & Lembaga Keuangan Lain*. Edisi 2 Salemba Empat Jakarta.
- Frederic S.Mishkin, 2008 *Ekonomi Uang, Perbankan, dan Pasar Keuangan*, Edisi 1& 2 Salemba Empat Jakarta.
- Indra Bastian Suhardjono 2006, *Akuntansi Perbankan*, Salemba Empat Edisi Pertama.
- Kasmir, 2008 *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT Raja Grafindo Persada Jakarta. Revisi ke-8.
- Santoso, Singgih & Tjiptono, Fanday 2001 *Riset Pemasaran Konsep Dan Aplikasi Dengan SPSS*. PT.Elex Media Komputindo Jakarta.
- Sugiyono 2004, *Metodologi Penelitian Bisnis*. CV Alfabeta Bandung.
- Sigit Triandaru & Totok Budisantoso 2006, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat Edisi Kedua.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gegorius.2005, *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Yogyakarta.
- Y.Sri Susilo, Sigit Triandaru & A.Totok Budi Santoso, *Bank & Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat Jakarta.