

Artikel Penelitian

**PENTINGNYA KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN  
JASA LAYANAN SIMPANAN NASABAH PADA BANK  
NEGARA INDONESIA (BNI) KANTOR CABANG  
KUALA KAPUAS**

Artikel Penelitian Ilmiah

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh :

**MUHAMMAD HASBI  
NPM 16.12.0279**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN  
MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI  
BANJARMASIN  
2019**

PENTINGNYA KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN  
JASA LAYANAN SIMPANAN NASABAH PADA BANK  
NEGARA INDONESIA (BNI) KANTOR CABANG  
KUALA KAPUAS

Oleh : MUHAMMAD HASBI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

---

ABSTRACT

*Muhammad Hasbi, NPM 16.12.0279, The Importance of Employee Performance in Providing Customer Deposit Services at the Bank Negara Indonesia (BNI) Kuala Kapuas Branch Office.*

*The background of this research was conducted, because today, the banking industry is experiencing very fierce competition, both private banks and government banks, so to get the customer's trust required dimensions of customer deposit services that are adequate and satisfying.*

*The purpose of this research is to find out how much influence the quality of deposit services including physical evidence, reliability, responsiveness, guarantees, and empathy simultaneously on public satisfaction at Bank Negara Indonesia (BNI) Kuala Kapuas Branch.*

*The benefit of research is to set clear goals, both for the bank itself, for the Faculty of Social Sciences and Uniska, and for the researchers themselves, in order to be able to provide the results of the research itself.*

*The research method used in this thesis is a survey. it means that the research is done by taking a sample from one population and using a questionnaire as a primary data collection tool.*

*The results showed that the influence of the dimensions of the quality of savings services on public satisfaction by 65.6% said good, 26.3% said very good, and the remaining 8.1% said not good. This means that the quality of services to the BANK BNI Kuala Kapuas Branch is satisfactory enough for the bank's customers. The most influential variable on public satisfaction at BANK BNI Kuala Kapuas Branch, namely to the guarantee factor, which is 76.7% of respondents stated that the guarantee is good, meaning that the level of guarantee is considered safe by the public to save their funds at the BANK BNI Kuala Kapuas Branch. Whereas the smallest influence was on customer satisfaction with physical evidence of 59.6%, stated that both employee and empathy, which amounted to 59%, stated that it was good. so that it still needs to be increased again, in order to give satisfaction to the customer to save funds in the BNI Bank branch in Kuala Kapuas.*

**Keywords:** *Employee performance, service satisfaction*

## ABSTRAK

**Muhammad Hasbi, NPM 16.12.0279**, Pentingnya Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Jasa Layanan Simpanan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Kuala Kapuas.

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

**Tujuan penelitian** untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa layanan simpanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan publik pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kuala Kapuas.

**Manfaat penelitian** adalah untuk menentukan tujuan yang jelas, baik bagi bank itu sendiri, bagi fakultas Fisip 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 pengaruh dimensi kualitas jasa layanan simpanan terhadap kepuasan publik sebesar 65,6 % mengatakan baik, 26,3 % mengatakan sangat baik, dan sisanya 8,1 % mengatakan kurang baik. Artinya kualitas jasa layanan terhadap BANK BNI Cabang Kuala Kapuas sudah cukup memuaskan bagi nasabah bank tersebut. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan publik pada BANK BNI Cabang Kuala Kapuas, yaitu terhadap faktor jaminan, yaitu 76,7 % responden menyatakan bahwa jaminan baik, artinya tingkat jaminan dianggap aman oleh publik untuk menyimpan dananya di BANK BNI Cabang Kuala Kapuas. Sedangkan faktor yang paling kecil pengaruhnya adalah terhadap kepuasan nasabah terhadap bukti fisik yaitu sebesar 59,6 %, menyatakan baik dan empati karyawan, yaitu sebesar 59 %, menyatakan baik. Artinya bangunan fisik bank BNI Cabang Kuala Kapuas, serta empati karyawan, dianggap masih kurang, sehingga masih perlu untuk ditingkatkan lagi, guna memberikan kepuasan Nasabah untuk menyimpan Dananya di Bank BNI cabang Kuala Kapuas.

**Kata Kunci** : Kinerja pegawai, kepuasan jasa layanan

### **Pendahuluan**

Dunia perbankan di Indonesia dewasa ini mengalami persaingan antar bank yang sangat tajam yang ditandai dengan munculnya bank-bank baru, dan bank-bank syariah sehingga persaingan tersebut akan bertambah ketat. Keadaan ini menyebabkan pihak perbankan dituntut untuk segera melakukan langkah-langkah penyesuaian kebijakan dan strategi dengan upaya terobosan dan antisipasi untuk menguasai perubahan selanjutnya. Persaingan dalam dunia perbankan bukan hanya berasal dari pesaing dalam negeri tetapi juga pesaing dari luar negeri sehingga jajaran perbankan kita perlu lebih tangkas dan tanggap dalam

menghadapinya. Ditambah dengan seringnya krisis ekonomi yang melanda Indonesia yang kadang-kadang melumpuhkan sebagian besar dunia usaha. Dan salah satu sektor yang menerima dampak berat menghadapi kondisi krisis itu adalah sektor perbankan, banyak bank-bank di Indonesia khususnya bank-bank swasta terkena imbasnya. Dalam industri perbankan setiap nasabah memiliki kriteria sendiri-sendiri dalam memilih bank yang diinginkannya. Ada nasabah yang menginginkan suatu bank bisa memberi bunga yang tinggi juga terjamin keamanannya, ada pula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman dan kemudahan dalam mengakses, kapan dan dimanapun mereka berada. Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh publik, maka perbankan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Bank milik pemerintah seperti, Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Kalsel, Bank BRI, Bank Mandiri, dan BTN lebih dipilih oleh nasabah/publik karena pemerintah tidak akan melikuidasi Bank Umum Milik Negara. Bank Kalsel merupakan salah satu pilihan bagi para nasabah/publik, karena bank yang dilikuidasi tidak akan dipilih oleh nasabah/publik, hal ini mengakibatkan bertambahnya jumlah nasabah/publik sehingga bisa mengakibatkan bank kewalahan melayani masyarakat. Semakin banyaknya jumlah nasabah bila tidak diimbangi dengan terus meningkatnya sumber daya manusia (SDM) dan ketepatan penggunaan teknologi membuat kecewa atas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya kondisi tersebut, maka Bank Kalsel dituntut untuk semakin mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah agar kepuasan masyarakat akan tetap terjaga. Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image (citra), dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran (Kotler dkk, 2000: 50. Pemasaran jasa khususnya jasa perbankan yang bergerak di bidang finance memang sangat bertumpu pada jasa pelayanan terutama peran dari para staf dan pegawai perbankan. Pelayanan buruk staf dan pegawai akan langsung merusak bisnis jasa ini, kondisi seperti ini akan dapat menyebabkan nasabah enggan berhubungan lebih lanjut dengan bank, bahkan tidak menutup kemungkinan publik akan pindah ke bank lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh sebab itu, usaha untuk menjaga kepuasan masyarakat atau publik sangat perlu dilakukan. Orientasi pada kepuasan nasabah atau publik diperlukan karena: (1) nasabah akan merasa loyal kepada bank sehingga bank dapat mempertahankan nasabahnya tidak beralih ke bank lainnya, (2) nasabah akan menceritakan mengenai pelayanan bank yang memuaskan kepada orang lain yang pada akhirnya merupakan sarana promosi yang efektif (Sunardi, 2003 : 69). Orientasi pada kepuasan nasabah harus diimbangi dengan perbaikan mutu pelayanan pegawainya dan meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki. Dengan demikian kualitas pelayanan harus benar-benar dikelola secara profesional, karena bank adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu memberikan pelayanan pada nasabahnya. Adapun tujuan dari manajemen jasa

pelayanan adalah untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu dimana erat kaitannya bila dihubungkan dengan kepuasan konsumen. Kualitas jasa layanan perbankan perlu didukung oleh sistem komputerisasi, karena nasabah/publik saat ini lebih menuntut pada kemampuan bank yang memberi pelayanan secara cepat dan praktis, kemudahan, serta keakuratan saat bertransaksi. Oleh karena permintaan layanan nasabah pada bank tinggi, pihak perbankan harus segera mengembangkan jasa atau pelayanan komplementer selama waktu sibuk. Dengan melihat kenyataan banyaknya jumlah nasabah yang memanfaatkan layanan simpanan tabungan di Kantor Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Kuala Kapuas, 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 Negara Indonesia (BNI) Cabang Kuala Kapuas di beberapa lokasi belum dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah, termasuk ATM yang berada di unit-unit Kantor Cabang Bank Kuala Kapuas Kabupaten Kapuas. 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 Bank BNI, 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. memperhatikan pentingnya pengaruh kualitas jasa dalam mencapai kepuasan nasabah, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul “Pentingnya Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Jasa Layanan Simpanan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Kuala Kapuas”. 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 Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Kuala Kapuas, diharapkan mampu memberi pelayanan yang baik dan benar kepada publik, sehingga nasabah berpikiran positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Kuala Kapuas 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 Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Kuala Kapuas”. Adapun tujuan penelitian ini adalah:”Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan jasa layanan publik yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan

terhadap kepuasan publik pada Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Kuala Kapuas.”

### **Metodelogi Penelitian**

#### **Dasar Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2006) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Kirk dan Miller (dalam Moleong, 2006) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahnya. Sedangkan Sugiyono (2008) mengemukakan bahwa metode kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik penelitian triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Selain definisi-definisi diatas, ada definisi penelitian kualitatif lainnya seperti yang dikemukakan oleh David Williams (dalam Moleong, 2006) bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara alamiah. Jelas definisi ini menggambarkan bahwa penelitian kualitatif mengutamakan latar alamiah, agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena, dan metode yang biasanya digunakan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen. Penelitian kualitatif tidak pernah terlepas dari istilah analisis fenomenologi. Peneliti dalam pandangan fenomenologis berusaha memahami peristiwa dan kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi tertentu (Moleong, 2006). Seperti yang dilakukan pada penelitian ini, peneliti melakukan kajian di bidang jasa layanan nasabah selain kajian di bidang kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik untuk membantu peneliti dalam mengintrepretasikan fenomena atau situasi sosial yang diteliti.

#### **Fokus Penelitian**

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah kualitas kinerja pegawai Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Kuala Kapuas dalam memberikan jasa pelayanan kepada Nasabah di Bank BNI tersebut, berikut faktor-faktor yang melatarbelakanginya. Penelitian ini difokuskan di Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Kuala Kapuas, karena peneliti berasumsi bahwa Bank Kalsel sebagai salah satu contoh Bank Pemerintah yang memberikan jasa layanan terbaik kepada semua pegawai di Kabupaten Kapuas dan sekitarnya, dengan asumsi ini kesepannya Bank BNI sebagai salah satu contoh untuk memberikan jasa layanan terbaik kepada nasabahnya.

#### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah survey dan wawancara. Penelitian survey dan wawancara adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi pada publik yang menabung di Bank Negara Indonesia (BNI)

Kantor Cabang Kuala Kapuas yang secara kebetulan berada ditempat peneliti yang melakukan kegiatannya sebagai alat pengumpul data yang pokok.

### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau publik yang aktif menabung di Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Kuala Kapuas yang memanfaatkan produk simpanan jasa layanan dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah sampai pada bulan September tahun 2019, sebanyak 7.000 orang. (data Kantor Bank BNI Cabang Kapuas).

### **Sampel**

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 :

$$n = \frac{N}{1+Ne}$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

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

$$\begin{aligned} &= \frac{7.000}{1 + 7.000 (0.1)^2} \\ &= \frac{7.000}{1 + 70} \\ &= \frac{90.000}{71} = 98,59 \end{aligned}$$

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

### **Tehnik Pengambilan Sampel**

Karena populasi sudah dianggap homogen yaitu semua masyarakat yang memanfaatkan jasa layanan (saving deposits) dengan mata uang rupiah. simpanan dalam bentuk tabungan. Pengumpulan data dilakukan selama 2 hari, dengan cara meminta publik yang kebetulan datang menabung untuk mengisi kuesioner yang ada.

## Hasil 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 Bank BNI Cabang Kapuas dapat dilakukan dengan analisis deskriptif persentase sebagai berikut:

#### a. Bukti Fisik

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik di Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero 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 2019

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 2019

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 2019

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 2019

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 Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero 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 2019

Berdasarkan Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yaitu 59,6 responden menyatakan bahwa empati karyawan Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero 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 Bank BNI Cabang Kapuas Bank (Tbk) Persero berdasarkan jawaban angket yang diberikan masing-masing responden melihat Kesesuaian Harapan, Kemudahan Memperoleh Jasa Layanan, dan Kesiapan Merekomendasikan, adalah 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 6 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 2019

Berdasarkan Tabel 6 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 Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero adalah 70 orang termasuk kategori baik. Secara lebih rinci ditinjau dari jawaban masing-masing responden diperoleh hasil seperti terangkum pada tabel berikut:

Tabel 7 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 2019

Berdasarkan Tabel 7 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah yaitu 70 responden menyatakan cara memperoleh jasa layanan simpanan di Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero adalah baik, sedangkan yang paling kecil yaitu sebanyak 5 responden menyatakan Kurang Baik, sisanya 24 Orang responden menyatakan sangat baik.

### c. Kesiapan merekomendasikan

Berdasarkan data hasil penelitian menunjukkan bahwa responden menyatakan kesiapan 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 8 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 2019

Lebih jelasnya data tentang merekomendasikan dari nasabah dapat disajikan secara lebih rinci sebagai berikut: Berdasarkan tabel 8 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar publik yang menabung di Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero yaitu 65 orang menyatakan baik, artinya kesediaannya merekomendasikan jasa layanan simpanan di Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero 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

### **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 Bank BNI Cabang Kapuas (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 Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero adalah variabel jaminan, yaitu 76,7 % responden menyatakan bahwa jaminan baik, artinya tingkat jaminan dianggap aman oleh publik untuk menabung di Bank BNI Cabang Kapuas (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.

### **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 Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero 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 Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero 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 Bank BNI Cabang Kapuas (Tbk) Persero, sehingga tidak menyebabkan antrian panjang di Kantornya.

**DAFTAR PUSTAKA**

- , 2001. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi.
- , 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi
- , 2000. Perspektif Manajemen dan pemasaran Kontemporer. Yogyakarta : Andi.
- Algifari. 2000. Analisis Regresi. Yogyakarta:BPFE.
- Ali, Muhammad. 2009. Prosedur Penelitian Pendidikan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, edisi pertama. Jakarta:Salemba Empat.
- 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.
- Kotler, Philip dan Susanto, A.B. 2000. Manajemen Pemasaran di Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta:Andi
- Moenir, A.S. 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Meylina Wenny Herizon. 2003. Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Ventura vol VI No.1, April.
- Nirwana. 2004. Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa. Malang :DiomaSingarimbun,
- 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.
- Sugiyono. 2005. Statistika untuk Penelitian. Bandung : CV Alfa Beta.
- Sumarni, Murti. 2003. Marketing Perbankan. Yogyakarta : Liberty.
- Tjiptono, Fandy. 2000. Strategi Bisnis. Yogyakarta : Andi.
- Umar, Husein. 2000. Research Methods In Finance and Banking. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama