

## ABSTRAK

**Faisal, NPM 16.12.0064**, Peranan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Jasa Layanan Simpanan Publik Pada BANK Kalsel Cabang Tanah Bumbu, Dibimbing oleh Drs Fakhshanoor, M.Si (Pembimbing Utama) dan Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP (Co - Pembimbing).

**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 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 BANK Kalsel Cabang Tanah Bumbu.

**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 sisianya 8,1 % mengatakan kurang baik. Artinya kualitas jasa layanan terhadap BANK Kalsel Cabang Tanah Bumbu. cukup memuaskan bagi publik bank tersebut. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan publik pada BANK Kalsel Cabang Tanah Bumbu. adalah

faktor jaminan, yaitu 76,7 % responden menyatakan bahwa jaminan baik, artinya tingkat jaminan dianggap aman oleh publik untuk menyimpan di BANK Kalsel Cabang Tanah Bumbu. Sedangkan faktor yang paling kecil pengaruhnya adalah terhadap kepuasan publik adalah faktor bukti fisik yaitu sebesar 59,6 %, menyatakan baik dan empati karyawan, yaitu sebesar 59 %, menyatakan baik Artinya bangunan fisik dan empati karyawan harus lebih ditingkatkan lagi, guna memberikan kepuasan publik.

Kata Kunci : Kinerja pegawai, kepuasan jasa layanan

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Permasalahan

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 1 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 Kalsel, Bank BRI, BNI 46, 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.

Menurut Lovelock (1991) di dalam pemasaran bank kualitas pelayanan bank yang sangat baik dan efektif akan meningkatkan kepuasan pada nasabah dan loyalitas konsumen. 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. Perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan publik merupakan aspek vital dalam rangka

bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004: 145).

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. Jasa komplementer disediakan untuk memberikan alternatif kepada para pelanggan yang sedang menunggu, yaitu dengan mengoperasikan mesin kas otomatis (Authomatic Teller's Machine = ATM) disetiap Kantor cabang dan Unit (Tjiptono, 2004: 140-114).

Dengan melihat kenyataan banyaknya jumlah nasabah yang memanfaatkan layanan simpanan

tabungan di Kantor Cabang Kalsel Cabang 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 Cabang Bank Kalsel Cabang Tanah Bumbu di seluruh Pemkab Tanah Bumbu di beberapa lokasi belum dimanfaatkan secara optimal oleh nasabah, termasuk ATM yang berada di unit-unit Kantor Cabang Bank Kalsel Cabang 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 Bank Kalsel, 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 “Peranan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Jasa Layanan

Simpanan Publik Pada Kantor Bank Kalsel Cabang Tanah Bumbu”.

## **B. Perumusan Masalah**

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 Kantor Bank Kalsel Cabang Tanah Bumbu, diharapkan mampu memberi pelayanan yang baik dan benar kepada publik, sehingga nasabah berpikiran positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Bank Kalsel Cabang 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 Kantor Bank Kalsel Cabang Tanah Bumbu”.

## **C. Tujuan Penelitian**

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 Kantor Bank Kalsel Cabang Tanah Bumbu.”

## **D. 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 Kantor Bank Kalsel Cabang Tanah Bumbu hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai, seberapa jauh Kantor Bank Kalsel (Persero) Cabang Tanah Bumbu telah memberikan pelayanannya kepada publik dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan didalam penyusunan rencana dan strategi pemberian pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Tanah Bumbu, sedangkan bagi pimpinan diharapkan dapat digunakan sebaagai kebijakan dalam pengambilan keputusan.

(2) Bagi Fakultas

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

Muhammad Arsyad Al-banjari Banjarmasin, terutama bagi Fakultas Fisip, jurusan Ilmu Administrasi publik

(3) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan antara teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang sebenarnya di Kantor Bank Kalsel Cabang Tanah Bumbu.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. 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 ini menggunakan metode kualitatif karena peneliti menganggap permasalahan yang diteliti cukup kompleks dan dinamis sehingga data yang diperoleh dari para narasumber tersebut dijangkau dengan metode yang lebih alamiah yakni *interview* langsung dengan para narasumber sehingga didapatkan jawaban yang alamiah. Selain itu, peneliti bermaksud untuk memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis, dan teori

yang sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan.

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 sosiologi dan antropologi selain kajian di bidang kualitas sumber daya manusia dan pelayanan publik untuk membantu peneliti dalam menginterpretasikan fenomena atau situasi sosial yang diteliti.

## **B. Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2006), pada dasarnya penelitian kualitatif tidak dimulai dari sesuatu yang kosong 35 dilakukan berdasarkan persepsi

seseorang terhadap adanya masalah. Masalah dalam penelitian kualitatif bertumpu pada sesuatu fokus. Penetapan fokus dapat membatasi studi dan berfungsi untuk memenuhi kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang diperoleh di lapangan, jadi fokus dalam penelitian kualitatif berasal dari masalah itu sendiri dan fokus dapat menjadi bahan penelitian.

Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkan adanya batas dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa hal. *Pertama*, batas menentukan kenyataan jamak yang kemudian mempertajam fokus. *Kedua*, penetapan fokus dapat lebih dekat dihubungkan oleh interaksi antara peneliti dan fokus. Dengan kata lain, bagaimanapun penetapan fokus sebagai pokok masalah

penelitian penting artinya dalam menentukan usaha menemukan batas penelitian. Dengan hal itu, peneliti dapat menemukan lokasi penelitian.

Fokus penelitian pada penelitian ini adalah kualitas kinerja pegawai Bank Kalsel dalam memberikan jasa pelayanan kepada Nasabah di Bank Kalsel Kabupaten Tanah Bumbu, berikut faktor-faktor yang melatarbelakanginya. Penelitian ini difokuskan di Bank Kalsel Kabupaten Tanah Bumbu, karena peneliti berasumsi bahwa Bank Kalsel sebagai salah satu contoh Bank Pemerintah yang memberikan jasa layanan terbaik kepada semua pegawai di Kabupaten Tanah Bumbu dan sekitarnya, dengan asumsi ini kesepannya Bank Kalsel sebagai salah satu contoh untuk memberikan jasa layanan terbaik kepada nasabahnya.

### **C. 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 Kantor Bank Kalsel Cabang Tanah Bumbu yang secara kebetulan berada ditempat peneliti yang melakukan kegiatannya sebagai alat pengumpul data yang pokok.

### **D Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005: 55).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan atau publik yang aktif menabung di Kantor Bank Kalsel Cabang Tanah Bumbu 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 Kalsel Cabang Tanah Bumbu.

### E Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005 : 56).

Besaran sampel penelitian adalah orang yang diambil 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.

### F. Tehnik Pengambilan Sampel

Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik random sampling yaitu pengambilan sampel dimana anggota populasi mempunyai peluang sama sebagai sampel penelitian (Arikunto, 2002 : 111). 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.

### 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.Jurnal 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 :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.
- 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