

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT BELITUNG BANJARMASIN

Aditya Rachman
17.31.0976

ABSTRAK

Email : adition120493@gmail.com

Latar Belakang Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausalitas tersebut. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Disini data yang penulis ambil adalah data kuesioner yang dibagikan kepada responden atau nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung.

Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung Hal tersebut membuktikan bahwa penampilan fasilitas fisik seperti tempat dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung memberikan kenyamanan bagi nasabah. Langkah yang wajib diperhatikan salah satunya. Penampilan fasilitas fisik seperti lokasi yang mudah dilihat / mudah ditemukan, pegawai memiliki alat komunikasi yang modern, sehingga mudah di hubungi oleh nasabah. melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan dan menepati janjinya. (Misal: Waktu penyelesaian dll), Bila masyarakat memiliki masalah, pegawai membantu memecahkannya, kemudian pegawai memberikan pelayanannya secara tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

Kata kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

QUALITY ANALYSIS OF CUSTOMER SERVICE AND SATISFACTION ON INDONESIAN PEOPLE'S BANK (BRI) BELITUNG UNIT

Background The banking business is a service business that is based on the principle of trust so that the problem of service quality is a very decisive factor in business success.

The type of research used is quantitative research, aimed at explaining the causality relationship. Quantitative data is data in the form of numbers. Here the data that the authors take is questionnaire data distributed to respondents or customers of Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Cempaka.

The results showed that there was a significant effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Cempaka. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction of Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cempaka Unit This proves that the appearance of physical facilities such as the place and layout of the room, the availability of parking spaces, cleanliness, tidiness and comfort of rooms, complete communication equipment, and appearance of Bank Rakyat Indonesia employees (BRI) Belitung Unit provides convenience for customers. Steps that must be noticed by one of them. Appearance of physical facilities such as locations that are easy to see / easy to find, employees have modern communication tools, making it easy to contact customers. do things at the appointed time and keep their promises. (For example: Settlement time etc.), If the community has a problem, the employee helps solve it, then the employee gives the service appropriately in accordance with the promised time.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 2000).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi setiap nasabah. Nasabah yang mengalami kepuasan dalam bertransaksi dengan perbankan akan melakukan transaksi ulang sehingga menimbulkan loyalitas, sebaliknya nasabah yang tidak puas akan meninggalkannya dan beralih menjadi nasabah bank pesaing, akibatnya bank mengalami penurunan pendapatan. Atau dengan kata lain perusahaan perbankan harus terus menerus membangun citra perusahaan sehingga memiliki reputasi perusahaan yang baik, karena reputasi perusahaan merupakan bagian dari konsep citra perusahaan dan bagian dari konsep kualitas total jasa (Tjiptono, 1999). Reputasi perusahaan merupakan cara pandang atau

persepsi atas perusahaan oleh orang-orang baik yang berada didalam maupun diluar perusahaan (Fomburn 1996 dalam Diah Arum dan Yoestini 2003).

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan BRI Unit Belitung dalam rangka meningkatkan kepuasan-kepuasan nasabah.
- 2) Untuk mengetahui factor-faktor apa saja yang menjadi penghambat atau menjadi tantangan Bank BRI dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yaitu deskriptif analisis, mencoba mengamati tentang kejadian atau fenomena-fenomena peristiwa yang ada dilapangan kemudian di analisis dan di presentasikan dan ditarik kesimpulan dari terjadi yang ada dilapangan yang kita lihat secara langsung.

Jenis data yang digunakan adalah data primer, karenapeneliti mengumpulkan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden atau nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung.

Sumber data yang digunakan bersifat skunder. Data sekunder diperoleh mengadakan studi pustaka dari referensi-referensi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, catatan-catatan instansi, serta jurnal yang membahas tentang variabel-variabel dalam penelitian ini.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu :

1. **Wawancara**, Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber.
2. **Observasi**, Observasi adalah metode pengumpulan data yang kompleks karena melibatkan berbagai faktor dalam pelaksanaannya.
3. **Studi kepustakaan**, adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti.

HASIL PENELITIAN

Ada lima dimensi untuk menghasilkankualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Belitung Banjarmasin, Berikut :

- 1) **Implikasi *tangible* (tampilan fisik)** Penampilan fasilitas fisik seperti lokasi yang mudah dilihat / mudah ditemukan, pegawai memiliki alat komunikasi yang modern, sehingga mudah di hubungi oleh nasabah. Dalam hal ini kita sebagai pegawai atau pelaku layanan harus memperhatikan lebih kepada nasabah yang ingin bertransaksi, semisalkan kebanyakan nasabah BRI mohon maaf banyak dikatakan kalangan menengah kebawah untuk di unit dan kebanyak mereka banyak belum mengerti dengan berbagai macam transaksi dan kebutuhan yang mereka ingin lakukan, semisal ingin bertransaksi setoran uang atau transfer, disini kita harus segera mengarahkan nasabah melalui satpam untuk langsung mengisi form transaksi sekiranya setiba di teller nasabah tidak bingung lagi untuk mengisi

dan tidak menunggu terlalu lama dalam transaksi dan teller pun cepat untuk melayani transaksi berikutnya, maka dari itu di awal pun kita harus perhatikan apa yang ingin nasabah butuhkan, melalui layanan paling terdepan dulu yang menyangkut pegawai (satpam), maka dari itu sekiranya transaksi berjalan cepat dan mengurangi antrian maka kita sebagai pelaku layanan harus cepat tanggap dan mengarahkan nasabah semaksimal mungkin apa yang dia butuhkan.

2) **Implikasi *reliability* (keandalan)**

Melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan dan menepati janjinya. (Misal: Waktu penyelesaian dll), Bila masyarakat memiliki masalah, pegawai membantu memecahkannya, kemudian pegawai memberikan pelayanannya secara tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Sebagai pegawai yang professional kita harus memberikan pemahaman yang lebih, semisal terkadang apa yang kita janjikan terkadang kurang tepat waktu, di sini kita dari awal harus menjelaskan dengan detail kiranya nasabah paham dengan penjelasan kita, misalkan untuk nasabah yang melakukan penarikan uang tetapi uang tidak keluar tetapi saldo terpotong, “Ibu untuk pelaporannya sudah kita terima dan kita teruskan, mohon ditunggu proses untuk penyelesaiannya memakan waktu paling cepat 3 sampai 14 hari kerja paling lama”, di sini nasabah pasti sangat merasa kecewa karena mereka harus menunggu lama, tetapi disini bisa kita sisipkan kembali kata-kata kiranya membuat nasabah merasa tenang, misal kita tambahkan dengan kalimat, “tetapi ibu tidak perlu khawatir, uang ibu pasti kembali dan apapun itu pasti ditanggung oleh BRI, jadi ibu mohon maaf atas ketidaknyamanannya atas layanan kami, BRI akan memproses secepatnya, anggap menabung dulu ya Bu”, disini nasabah pasti akan merasa tenang dengan penjelasan kita tersebut dan lebih jelas storynya.

3) **Implikasi *responsiveness* (daya tanggap)**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung dapat memberikan perhatian khusus, Salah satunya sebagai berikut : Pegawai selalu sigap berusaha dan membantu para masyarakat/nasabah. Implikasi empathy. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung Pegawai mudah di hubungi nasabah, pegawai mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik, bias menyesuaikan dengan nasabah, bias menjadi teman bagi nasabah kiranya tidak ada kecanggungan antara pegawai dan nasabah serta selalu memberikan solusi terbaik kepada nasabah dan pegawai memberikan perhatian lebih yang baik kepada nasabah. Kenapa perlunya *responsiveness* disini, karena secara umum *responsiveness* didefinisikan sebagai keinginan untuk membantu (willingness to help), bagaimana memberikan layanan yang cepat dan menangani masalah atau komplain dengan baik. Sebuah istilah lain yang sering kita dengar adalah tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Sebagaimana sifat manusia yang pada umumnya senang apabila diperhatikan, dilayani dengan cepat

dan dibantu pada saat mengalami masalah, maka responsiveness yang dimaksudkan disini adalah sebuah pengukuran antara layanan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi di BRI Unit Belitung.

4) **Implikasi Assurance (jaminan)**

Mencakup pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan untuk memperoleh kepercayaan pelanggan, adab pekerja dan kemampuan bagaimana mereka dapat menghadirkan rasa bisa dipercaya dan percaya diri. Disisi lain *assurance* sangat diperlukan dalam bidang perbankan karena sebagai salah satu kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku front-liner staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para nasabahnya. Elemen ini juga mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan di mata pelanggan pegawai melalui keramahan dan pengetahuan dalam melayani. Bank BRI menjadikan layanan dan produknya memiliki kekhasan keramahan dan citarasa. Hal ini yang harus diresapi oleh setiap pegawai perbankan. Dengan cara pelayanan tersebut, nasabah bisa mengenal keunikan dan kelebihan dari Bank BRI Unit Belitung Banjarmasin.

Margaretha (2003:215) suatu organisasi kerja sangat memerlukan adanya kepercayaan yang diyakini sesuai dengan kenyataan bahwa organisasi tersebut mampu memberikan kualitas layanan yang dapat dijamin sesuai dengan:

1. Mampu memberikan kepuasan dalam pelayanan yaitu setiap pegawai akan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, lancar dan berkualitas, dan hal tersebut menjadi bentuk konkrit yang memuaskan orang yang mendapat pelayanan.
2. Mampu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi sesuai dengan bentuk-bentuk integritas kerja, etos kerja dan budaya kerja yang sesuai dengan aplikasi dari visi, misi suatu organisasi dalam memberikan pelayanan.
3. Mampu memberikan kepastian atas pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan, agar orang yang mendapat pelayanan yakin sesuai dengan perilaku yang dilihatnya.

5) **Implikasi Empathy (kepedulian)**

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001:40).

Margaretha (2003:78) bahwa suatu bentuk kualitas layanan dari empati orang-orang pemberi pelayanan terhadap yang mendapatkan pelayanan harus diwujudkan dalam lima hal yaitu:

1. Mampu memberikan perhatian terhadap berbagai bentuk pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa menjadi orang yang penting.
2. Mampu memberikan keseriusan atas aktivitas kerja pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani mempunyai kesan bahwa pemberi pelayanan menyikapi pelayanan yang diinginkan.
3. Mampu menunjukkan rasa simpatik atas pelayanan yang diberikan, sehingga yang dilayani merasa memiliki wibawa atas pelayanan yang dilakukan.
4. Mampu menunjukkan pengertian yang mendalam atas berbagai hal yang diungkapkan, sehingga yang dilayani menjadi lega dalam menghadapi bentuk-bentuk pelayanan yang dirasakan.
5. Mampu menunjukkan keterlibatannya dalam memberikan pelayanan atas berbagai hal yang dilakukan, sehingga yang dilayani menjadi tertolong menghadapi berbagai bentuk kesulitan pelayanan.

PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian diatas tersebut, jadi langkah yang wajib diperhatikan salah satunya. Penampilan fasilitas fisik seperti lokasi yang mudah dilihat / mudah ditemukan, pegawai memiliki alat komunikasi yang modern, sehingga mudah di hubungi oleh nasabah. melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan dan menepati janjinya. (Misal: Waktu penyelesaian dll), Bila masyarakat memiliki masalah, pegawai membantu memecahkannya, kemudian pegawai memberikan pelayanannya secara tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung dapat memberikan perhatian khusus pada Implikasi ini, Salah satunya sebagai berikut : Pegawai selalu sigap berusaha dan membantu para nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung Pegawai mudah di hubungi nasabah, pegawai mempunyai kemampuan komunikasi dengan baik dan pegawai memberikan perhatian yang baik kepada nasabah. Maka dari itu terlihat jelas disini *Tangible* terlihat lebih Dominan dibanding empat implikasi lainnya seperti *reability, responsiveness, assurance dan empathy*. Faktor-faktor yang dapat menghambat kualitas pelayanan, terjadinya antrian panjang, sangat terlihat jelas dilapangan bahwa antrian panjang selalu saja terjadi, ini dampak yang paling besar yang terjadi di Unit Bri Unit Belitung, ditambah dengan posisi Teller yang hanya berjumlah satu orang diunit.

Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disarankan

- 1) Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Belitung Banjarmasin masih terbilang biasa dan harus meningkatkan terhadap kepuasan nasabah untuk mendapat layanan yang berkualitas. untuk itu, saran yang di ajukan bahwa sebaiknya Bank BRI Unit Belitung Banjarmasin terus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah yang berkualitas, artinya bahwa ketika melayani nasabah untuk melakukan transaksi penarikan uang secara

tunai maupun penyetoran secara tunai ataupun keluhan lainnya dibidang perbankan pada Bank BRI Unit Belitung Banjarmasin, maka karyawan atau bagian yang lain harus tetap menganggap bahwa nasabah itu adalah “tuan” yang harus dilayani meskipun secara personal antara nasabah dan karyawan sudah saling mengenal satu sama lain atau belum saling mengenal.

- 2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah, sebaiknya Bank BRI Unit Belitung Banjarmasin fokus terhadap perbaikan *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* karena empat hal ini yang memiliki pengaruh paling besar baik terhadap kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Peneliti disini hanya melihat lebih condong ke *Tangibles*, maka dari itu empat hal tersebut bisa dilakukan terus – menerus untuk meningkatkan serta menjalin hubungan yang baik dengan nasabah kiranya mendapatkan kepuasan dan kerpercayaan serta loyalitas tinggi terhadap nasabah BRI Unit Belitung.
- 3) Perlunya meningkatkan kepercayaan kepada nasabah, untuk meningkatkan kepercayaan, Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Belitung harus mampu mendahulukan kepentingan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arika Martania, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Minat Beli Ulang Di Giant Sun City Sidoarjo
- Choirunnisa' Kurnia Safitri, Imam Suroso, Ketut Indraningrat, 2017. Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Apotek Kimia Farma Jember
- Diponugroho, A. (2015). Analisa Pengaruh Kualitas Produk dan Kemampuan Inovasi Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Daya Tarik Produk Sebagai Variabel Intervening.
- Faradiba, S. R. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah. *Diponegoro Journal of Management*, 1-11.
- Hendri, 2012, Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Nasabah Di Apotek Barito Farma Sukoharjo
- Junita Azimatul Usfa, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Obat Dan Pemilihan Lokasi Terhadap Minat Beli Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Nasabah Apotek Arroz Farma 24 Pringsewu)
- Martania, A. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang Di Giant Sun City Sidoarjo.
- Novia Susanti, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok
- Puspitasari, D. (2012). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang.
- Putro, S. W., Samuel, H., Karina, R., & Brahmana. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-9.

- Pratiwi, Ahmad Muhtadi, Emma Surahman, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
- Tjiptono, F. (2012). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Wibisaputra, A. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 KG.