

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT POLITEKNIK**

TUGAS AKHIR

Oleh

LORRY PRISKA KLAVERT

NIM : 11053066



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT POLITEKNIK**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

LORRY PRISKA KLAVERT

NIM : 11053066



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2015**

ABSTRACT

Lorry Priska Klavert, 2015. **Influence of Service Quality Customer Satisfaction At PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Polytechnic.** Under the guidance of Willem G. Pomantow SE, MSi and Vekky Supit, SE

In addressing the world banking competition intensifies, the bank seeks to increase the satisfaction of customers. A bank should undertake service activities that can make customers feel satisfied both in terms of facilities, fast service and conscientious, ethical and manners that can provide comfort for customers who will carry out the transaction. This study aims to determine how much influence on the dimensions of service quality to the level of satisfaction felt by customers who use the services of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Polytechnic. The method used in this study is the observation method, questionnaire and literature review using a Likert scale and sampling methods used are non-probability purposive sample of 50 respondents. The analytical method used is descriptive analysis method. The results showed that the dimensions of service quality consisting of Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness and Assurance has an influence on customer satisfaction. It can be seen from the answers given percentage of respondents in each of the indicators of quality of service through a questionnaire distributed to customers which obtained an average score of 3.22 Tangibles, Empathy 2.9, Reliability 2.64, 3.06 Responsiveness and Assurance 3.24. On average the highest score is Tangibles, Responsiveness and Assurance which means respondents to the three dimensions, good, average sedangkan lowest score is Emphaty and Reliability that shows the responses of respondents to the two dimensions are included in the category quite well. Thereby PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Polytechnic Unit should improve and enhance the quality of services, especially on the dimensions Empathy and Reliability

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Lorry Priska Klavert, 2015. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik.** Di bawah bimbingan Willem G. Pomantow SE, MSi dan Vekky Supit SE

Dalam mengatasi persaingan didunia perbankan yang semakin ketat, maka perbankan berupaya meningkatkan kepuasan nasabahnya. Suatu bank harus melakukan kegiatan pelayanan yang dapat membuat nasabahnya merasa puas baik dari segi fasilitas, pelayanan yang cepat dan teliti, beretika dan sopan santun yang dapat memberikan kenyamanan bagi nasabah yang akan melakukan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah yang menggunakan jasa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik. Metode yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, kuesioner dan kajian pustaka dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah purposive sampel non probabilitas sebanyak 50 responden. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *Tangible*, *Emphaty*, *Reliability*, *Responsiveness* dan *Assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban yang diberikan responden pada masing-masing indikator kualitas pelayanan melalui kuesioner yang disebarkan kepada nasabah yaitu diperoleh rata-rata skor *Tangibles* 3,22, *Emphaty* 2,9, *Reliability* 2,64, *Responsiveness* 3,06 dan *Assurance* 3,24. Rata-rata skor yang tertinggi adalah *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Assurance* yang berarti tanggapan responden terhadap ketiga dimensi tersebut baik, sedangkan rata-rata skor terendah adalah *Emphaty* dan *Reliability* yang menunjukkan tanggapan responden terhadap kedua dimensi tersebut termasuk dalam kategori cukup baik. Dengan demikian PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada dimensi *Emphaty* dan *Reliability*.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*

Motto

*“Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau,
Janganlah bimbang sebab Aku ini Allahmu;
Aku akan meneguhkan, bahkan menolong engkau;
Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku
yang membawa kemenangan”*

(Yesaya 41 : 10)

*“Tetapi takutlah akan Tuhan senantiasa.
Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu
Tidak akan hilang”*

(Amsal 23 : 17b-18)

Kupersembahkan Karya ini untuk :

*Tuhan Yesus yang senantiasa menyertai
dan membuat segala sesuatu indah pada waktunya.*

*Mama, kakak dan adik tercinta, dengan segala motivasi dan doa
yang diberikan untuk keberhasilanku.*

LEMBAR PERSETUJUAN

Berdasarkan pembimbingan dan pemeriksaan yang telah dilakukan, maka mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis yang disebut dibawah ini :

Nama : Lorry Priska Klavert

NIM : 11 053 066

Program Studi : Manajemen Bisnis

Dinyatakan mampu dan tersedia materi pendukung untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik”

Manado, Agustus 2015

Disetujui,

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Willem G. Pomantow SE, MSi
NIP. 196511191990031003

VekkySupit, SE
NIP. 19641114199003003

Ketua Panitia
Seminar dan Ujian Tugas Akhir,

Ir. EfendyRasjid, SE, MSi
NIP. 19670516199403101

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir oleh Lorry Priska Klavert ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 25 Agustus 2015

Ketua/Penguji 1

Ir. EfendyRasjid, SE, MSi
NIP. 19670516199403101

Penguji 2,

Penguji 3,

Meiske W. Manoppo, SE, M.Si
NIP. 19631213 199403 2 001

Willem G. Pomantow, SE, M.Si
NIP. 19651119 199003 1 003

Mengetahui
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

Willem G. Pomantow, SE, M.Si
NIP. 19651119 199003 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lorry Priska Klavert
NIM : 11 053 066
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Program : Diploma IV

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, Agustus 2015
Yang membuat pernyataan,

Lorry Priska Klavert
NIM. 11 053 066

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Lorry Priska Klavert

NIM : 11 053 066

Tempat, Tanggal Lahir : Ternate, 14 April 1993

Agama : Kristen Protestan

Alamat Tempat Tinggal : Politeknik Ling. XI Kairagi Dua Kec.Mapanget

Riwayat Pendidikan : Tamat TK Bhayangkara Ternate Tahun 1999

Tamat SD Inpres Kaiwatu Manado Tahun 2005

Tamat SMP Negeri 13 Manado Tahun 2008

Tamat SMK Negeri 5 Manado Tahun 2011

Nama Ayah : Alm. Herman P. Klavert

Nama Ibu : Jenny L. Debeturu

Alamat Tempat Tinggal : Politeknik Ling. XI Kairagi Dua Kec.Mapanget

Orang Tua

KATA PENGANTAR

Merupakan suatu hal yang sangat luar biasa hidup di dalam Yesus Kristus, terlebih ketika kita diperhadapkan dengan berbagai macam persoalan, tantangan dan kesulitan hidup. Hal ini juga yang penulis dapatkan saat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Terpujilah Tuhan Yesus Kristus karena kasih-Nya yang besar sehingga penulis dimampukan untuk dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir.

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma IV pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis di Politeknik Negeri Manado.

Dalam penyusunan skripsi ini ada begitu banyak hal yang penulis temui dan tidak terlepas pula dari hambatan dan kesulitan, namun atas berkat bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir.Jemmy J. Rangan, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Bapak Willem Gilbert Pomantow, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan dosen pembimbing 1 Tugas Akhir.
3. Ibu Juliet P.T Makinggung, SE, MSi selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Martine Lapod, SE, MSi selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis.
5. Bapak Ir. Efendy Rasjid, SE, MSi selaku Ketua Panitia Tugas Akhir.
6. Bapak Jemry Wanokan, SE, MSi selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir.
7. Bapak Vekky Supit SE, selaku dosen pembimbing 2.

8. Seluruh dosen dan staf pegawai Administrasi Bisnis.
9. Bapak Erick S. Misman selaku Kepala Unit PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik.
10. Seluruh karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik.
11. Mama, kakak dan adik terima kasih atas doa dan dukungan yang sudah diberikan.
12. Mama lily dan adik Daniel yang ada di Ternate terimakasih atas doa dan dukungannya.
13. Ricky Lapulalang yang selalu mensupport dan mendoakan.
14. Sahabat-sahabat terdekat Selly, Isye, Eby, Uchy, Patrisia, Prisilia, dan Madona yang selalu membantu.
15. Semua teman-teman Proqram Studi Manajemen Bisnis Angkatan 2011.

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran guna penyempurnaan Tugas Akhir ini.

“TUHAN YESUS MEMBERKATI”

Manado, Agustus 2014

Penulis

Lorry Priska Klavert

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRACT (Inggris)	ii
ABSTRAK (Indonesia)	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR KEASLIAN TULISAN	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan dan Manfaat	
1.5.1 Tujuan	6
1.5.2 Manfaat	6

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori.....	8
-------------------------	---

2.1.1	Pengertian Kualitas	8
2.1.2	Pengertian Pelayanan	9
2.1.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.1.4	Dimensi Kualitas Pelayanan	11
2.1.5	Kepuasan Nasabah	12
2.1.5.1	Pengertian Nasabah	12
2.1.5.2	Jenis-jenis Nasabah	13
2.1.5.3	Pengertian Kepuasan Nasabah	13
2.1.5.4	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	15
2.1.6	Hubungan Antar Konsep	17
2.2	Tinjauan Pustaka	18
2.3	Alur Pikir	19

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Objek dan Waktu Penelitian	21
3.2	Jenis Penelitian dan Metode Penelitian	21
3.2.1	Jenis Penelitian	21
3.2.2	Metode Penelitian	22
3.3	Tahap-Tahap Penelitian	22
3.4	Jenis Data dan Pengumpulan Data	23
3.4.1	Jenis Data	23
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	24
3.5	Populasi dan Sampel	25
3.6	Instrumen Penelitian dan Pengukurannya	26
3.7	Skala Pengukuran Variabel	28

3.8	Analisis Data	29
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	30
4.2	Lokasi dan Telepon Perusahaan.....	32
4.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	32
4.4	Sumber Daya Perusahaan.....	33
4.4.1	Sumber Daya Manusia	33
4.4.2	Tingkat Pendidikan Karyawan.....	33
4.4.3	Inventaris Perusahaan.....	34
4.4.4	Produk	34
4.5	Uraian Kerja (<i>Job Description</i>).....	35
4.6	Struktur Organsasi.....	41
4.7	Hasil Analisis	43
4.7.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.7.2	Data Responden Berdasarkan Usia	44
4.8	Analisis Deskriptif	45
4.9	Pembahasan.....	59
4.9.1	Dampak Kualitas Pelayanan	59
4.9.2	Dampak Kepuasan Nasabah.....	61
4.9.3	Analisa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah	63
 BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran.....	70
 DAFTAR PUSTAKA		71
 LAMPIRAN.....		73

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.	Variabel Penelitian	27
2.	Tingkat Pendidikan Karyawan	33
3.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.	Data Responden Berdasarkan Usia	44
5.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Perlengkapan Karyawan untuk Menunjang dan Memperlancar Pekerjaan	46
6.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Karyawan BRI Unit Politeknik Berpenampilan Rapih	47
7.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Anda Merasa Nyaman Dalam Ruang Tunggu Pelayanan Nasabah	48
8.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian	49
9.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Anda Merasakan Kemudahan Pelayanan Yang Diberikan Oleh BRI Unit Politeknik	50
10.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Karyawan Selalu Memberikan Salam Kepada Nasabah	51

11.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Karyawan Mampu Memberikan Informasi Mengenai Produk Layanan Dengan Baik	52
12.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan BRI Unit Politeknik Memberikan Pelayanan Tepat Waktu Sesuai Dengan Yang Dijanjikan. .	53
13.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Karyawan Menanggapi Keluhan Nasabah Dengan Baik	54
14.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Dalam Proses Transaksi Karyawan Melakukannya Dengan Cepat dan Tepat	55
15.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Kegiatan Transaksi Terlihat Rapih dan Teratur	56
16.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Karyawan Ramah dan Sopan Dalam Memberikan Pelayanan	57
17.	Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan Bank Menjamin Keamanan Bagi Setiap Nasabah Dalam Melakukan Transaksi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1.	Alur Pikir Konseptual	19
2.	Struktur Organisasi	42
3.	Grafik Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Kuesioner Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.....	73

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada era globalisasi ini, lembaga keuangan seperti perbankan merupakan lembaga yang memberikan kontribusi dalam memperlancar pembangunan suatu bangsa. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dunia perbankan telah berhasil merubah cara pandang masyarakat yang semula hanya menyimpan uangnya di rumah menjadi masyarakat pemilik rekening bank pribadi. Perkembangan bank di Indonesia mengalami persaingan yang ketat, baik dalam bidang produk maupun jasa pelayanan sehingga masyarakat sudah melangkah lagi bukan hanya sekedar menabung tetapi sudah menjadi masyarakat investor. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut bank untuk menawarkan berbagai macam produk-produk sehingga mampu bersaing dengan bank-bank lainnya dalam memberikan kualitas pelayannya kepada nasabah.

Selain kegiatan utamanya, bank yang juga menawarkan produk jasa dan pelayanan yaitu sebagai tempat meminjam bagi yang membutuhkan, asuransi jiwa,

menukarkan uang, memindahkan uang, atau menerima segala bentuk pembayaran setoran, pembayaran listrik, air, pajak dan pembayaran lainnya yang memudahkan masyarakat. Untuk itu, bank haruslah memperhatikan keinginan dan kebutuhan setiap nasabah serta berusaha memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan berkaitan dengan produk-produk jasanya.

Ada berbagai macam permasalahan yang dihadapi dunia perbankan dalam menjalankan aktifitas utamanya maupun dalam menawarkan jasa dari produk-produknya. Selain pertimbangan mengenai tinggi rendahnya suku bunga dari setiap bank dalam memberikan modal pinjaman, ada juga permasalahan mengenai ketersediaan produk yang ada dari setiap bank, karena tidak semua bank dapat memberikan produk-produk yang sama yang menjamin meningkatnya taraf hidup masyarakat. Ada juga permasalahan mengenai fasilitas umum yang ada dalam suatu gedung dari bank-bank tersebut. Bahkan ada juga permasalahan yang timbul pihak perbankan itu sendiri mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang berkompeten dalam pelayanan terhadap para nasabah.

Permasalahan yang didapati oleh penulis selama melakukan penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Politeknik yaitu yang pertama dari bukti fisik seperti AC yang bermasalah membuat ruangan terasa panas terlebih pada siang hari, kurangnya meja kerja bagi mantri, gangguan jaringan membuat nasabah harus menunggu lama untuk bertransaksi. Kedua, dari empati yaitu kurangnya perhatian kepada nasabah yang sedang menunggu proses transaksi seperti

tidak tersedianya air mineral. Ketiga, dari kehandalan yaitu ketepatan waktu pelayanan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan di karenakan kurang disiplin dari karyawan baik dari segi waktu maupun pekerjaan. Keempat, dilihat dari ketanggapan adanya kesalahan dalam transaksi pengiriman uang yang dilakukan teller, dan kurangnya informasi mengenai produk kepada nasabah. Kelima, dari jaminan yaitu kurangnya keamanan dalam penyimpanan berkas nasabah pinjaman, sehingga mengakibatkan adanya kehilangan berkas.

Salah satu faktor yang terpenting dalam mempersiapkan diri dalam bisnis perbankan ini adalah dengan kemampuan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan kebijakan pihak bank dalam memberikan pinjaman dan pembiayaan kepada nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas akan mampu menarik minat nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank, namun jika pelayanan yang diberikan kurang efektif, cenderung akan membuat nasabah merasa kurang puas.

Untuk itu, segala pekerjaan yang berkaitan dalam menjalankan bisnis perbankan haruslah berkualitas baik dari segi fasilitas, empati, kehandalan, ketanggapan, serta jaminan dan kepastian dalam menarik dan memuaskan para nasabahnya, karena kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat berkaitan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang dapat memungkinkan bank memahami dengan seksama kebutuhan dari setiap nasabahnya dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah di mana bank dapat memaksimalkan pengalaman

nasabah yang menyenangkan dalam hal pengetahuan mengenai produk dan kenyamanan dalam memakai jasa produk tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang kemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji masalah kepuasan nasabah yang dihubungkan dengan standar pelayanan. Hal ini penulis tuangkan dalam bentuk tulisan yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik”**

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah melakukan penelitian, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dijadikan dasar untuk mengetahui lebih jauh mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah, dengan identifikasi sebagai berikut:

1. Pendingin ruangan yang bermasalah membuat ruangan terasa panas terlebih pada siang hari, kurangnya meja kerja bagi mantri, gangguan jaringan membuat nasabah harus menunggu lama untuk bertransaksi.
2. Kurangnya perhatian kepada nasabah yang sedang menunggu proses transaksi seperti tidak tersedianya air mineral.
3. Ketepatan waktu pelayanan kepada nasabah tidak sesuai dengan harapan di karenakan kurang disiplin dari karyawan baik dari segi waktu maupun pekerjaan.

4. Kesalahan dalam transaksi pengiriman uang yang dilakukan teller, dan kurangnya informasi mengenai produk kepada nasabah.
5. Kurangnya keamanan dalam penyimpanan berkas nasabah pinjaman, sehingga mengakibatkan adanya kehilangan berkas.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan ditinjau dari 5 (lima) *service quality* yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik.

1.4 Rumusan Masalah

Pelayanan adalah faktor yang penting dan pelayanan juga suatu pendukung dari kegiatan pemasaran produk dari perbankan berupa jasa yang diberikan pada nasabah. Setiap bank bersaing untuk mendapatkan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian diatas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Politeknik.
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Politeknik.

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Unit Politeknik.

1.5 Tujuan dan Manfaat

1.5.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tentang Pentingnya Standar Pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BRI Unit Politeknik, adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PT. Bank BRI Unit Politeknik.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Unit Politeknik terhadap kepuasan nasabah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank BRI Unit Politeknik terhadap kepuasan nasabah.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan diatas maka manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademis

1. Aplikasi teori yang telah diperoleh dapat menambah referensi dan sebagai bahan pembandingan bagi peneliti lain yang juga mengadakan penelitian terhadap masalah yang sama.

2. Memperluas wawasan tentang bagaimana membuat nasabah merasa puas seperti yang telah dipelajari dalam perkuliahan untuk kemudian diterapkan dalam praktek.

b. Manfaat Praktis

1. Dapat dijadikan sebagai masukan dalam pengembangan Bank itu sendiri, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Bank BRI Unit Politeknik .
2. Menambah pengetahuan dan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Kualitas

Banyak pakar dengan berbagai sudut pandang memberikan pengertian atas konsep kualitas, sehingga menghasilkan defenisi-defenisi yang berbeda pula. Goest dan Davis seperti yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”(Tjiptono, 2004). Kemudian Lukman dengan pendapat berbeda mengartikan kualitas “sebagai janji pelayanan agar yang dilayani itu merasa diuntungkan. ”(Lukman, 2000:11). Selain itu Ibrahim melihat bahwa kualitas itu “sebagai suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal, secara eksplisit maupun implisit.” (Ibrahim, 1997:1).

Pengertian yang terperinci tentang kualitas dikemukakan oleh Tjiptono (1997:2), dimana Tjiptono menarik 7 (tujuh) definisi yang sering dikemukakan terhadap konsep kualitas, definisi-definisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;

3. Perbaikan dan penyempurnaan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan dan cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal; dan
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Dari pengertian diatas tampak bahwa, disamping kualitas menunjuk pada pemenuhan standar, kualitas juga mempunyai pengertian sebagai upaya untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan secara terus-menerus. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, karena kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. (Tjiptono 1996:54).

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Adapun pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Ratminto, 2005:2). Kemudian pelayanan dikemukakan juga oleh Sutopo dan Sugiyanti (1998:25) bahwa pelayanan adalah membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.

Pengertian di atas mengemukakan bahwa pelayanan merupakan berbagai kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap instansi atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang menjadi tuntutan dari masyarakat. Bagi kehidupan suatu perusahaan khususnya didunia perbankan, pelayanan sangat penting artinya. Oleh sebab itu kegiatan pelayanan haruslah berorientasi pada kepuasan konsumen/ pelanggan.

Adapun cir-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

2.1.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu fungsi perbankan maka sudah seharusnya itu dilakukan secara berkualitas oleh bank-bank. Menurut J. Supranto (2006:226) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (dalam Tjiptono 1996:70) ada 5 (lima) dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan dengan singkatan TERRA yaitu :

1. Tangibles (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Emphaty (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
3. Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan

yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

4. Responsiveness (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
5. Assurance (jaminan dan kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

2.1.5 Kepuasan Nasabah

2.1.5.1 Pengertian Nasabah

Arti nasabah bagi lembaga perbankan sangat penting. Nasabah ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Menurut Djaslim Saladin dalam bukunya “Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank” yang dikutip dari “Kamus Perbankan” menyatakan bahwa “Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank”. (Saladin,1994). Selain itu Komaruddin dalam “Kamus Perbankan” mengemukakan bahwa “Nasabah adalah seseorang atau perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank” (Komaruddin,1994).

2.1.5.2 Jenis-jenis Nasabah

Di dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah. Jenis-jenis nasabah ada 2 yaitu :

1. Nasabah Penyimpan

Yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2. Nasabah Debitur

Yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2.1.5.3 Pengertian Kepuasan Nasabah

Peranan setiap individu dalam pemberian service sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk (Arief, 2007:166). Berikut konsep kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli :

1. Menurut (Kotler,2000) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dia rasakan atau alami terhadap harapannya.
2. Menurut Richard F. Gerson (Arief, 2005:167) kepuasan pelanggan adalah jika harapannya terpenuhi atau terlampaui.

3. Wikkie (Tjiptono, 2007:349) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Kepuasan pelanggan akan terjadi setelah produk atau jasa di konsumsi atau dibelinya. Pelanggan akan memutuskan apakah mereka akan menggunakan kembali produk atau jasa tersebut.

Kepuasan (Satisfaction) berasal dari bahasa Latin “satis yang artinya cukup baik, memadai dan facio yang berarti melakukan atau membuat. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka itu artinya pelanggan puas. Menurut Simamora (2003:18) kepuasan pelanggan adalah hasil pengalaman terhadap produk. Ini adalah perasaan yang dirasakan pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja.

Kedua definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas, begitupun sebaliknya.

Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
2. Kualitas produk, yaitu konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
3. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.
4. Faktor situasi, yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
5. Faktor pribadi dari konsumen, yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi.

2.1.5.4 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku Total Quality ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104) :

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka memberikan laporan mengenai hasil kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan dapat mengambil/menyempurnakan kebijakan selanjutnya.

d. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan yang *responsive* dalam mengukur kepuasan pelanggan dengan mengandalkan survei berkala. Perusahaan mengirimkan daftar pertanyaan (kuisisioner) atau menelepon suatu kelompok acak dari pembeli untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga menanyakan pendapat pembeli terhadap kinerja saingannya

2.1.6 Hubungan Antar Konsep

Di era modern ini persaingan didunia perbankan sangat ketat, salah satu cara untuk mendapatkan konsumen/nasabah yang loyal adalah dengan memuaskan kebutuhan konsumen/nasabah secara konsisten dari waktu ke waktu. (Ferrinadewi,2005) banyak cara yang dapat digunakan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen/nasabah. Kristianto (2011) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen/nasabah mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pertemuan antara kedua kepentingan ini menentukan seberapa besar tingkat kepuasan konsumen/nasabah. Wilkie (1994) menyatakan bahwa terdapat lima elemen kepuasan konsumen yaitu (1) Expectations merupakan harapan yang dibangun konsumen; (2) Performance yaitu bagaimana konsumen menyadari dan menerima kinerja pelayanan jasa tersebut; (3) Comparison yaitu perbandingan yang dilakukan konsumen setelah mengkonsumsi pelayanan jasa; (4) Confirmation/disconfirmation merupakan hasil perbandingan yang akan menghasilkan confirmation of expectation atau menghasilkan disconfirmation of expectation; (5) Disrepancy, mengindikasikan bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. Ketika kinerja aktual berada dibawah harapan, akan mengakibatkan tingginya ketidakpuasan.

Salah satu indikator yang cukup handal yang dapat mempengaruhi konsumen/nasabah adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sendiri adalah persepsi keseluruhan kinerja pelayanan perusahaan dan sering berubah-ubah.

Parasuraman et al., (1985) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penilaian atau sikap global yang berkenaan dengan superioritas suatu layanan. Sedangkan kepuasan nasabah adalah respon dari penilaian tersebut. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah. Semua pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa akan memberikan penilaian yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan. Hal ini memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2.2 Tinjauan Pustaka

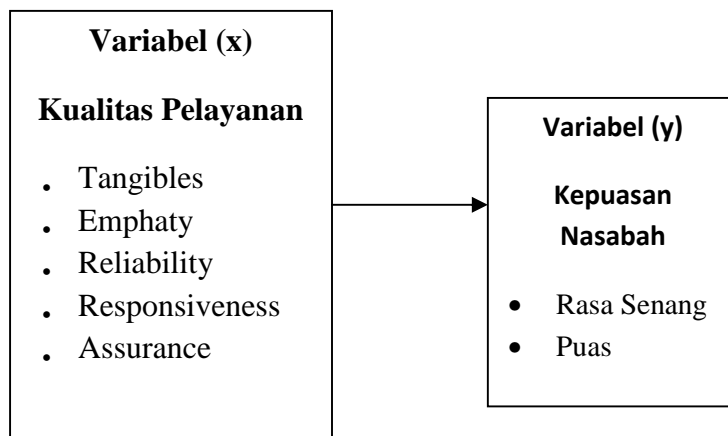
Penelitian yang dilakukan oleh Ari Wijayanti (2009) yang berjudul Strategi meningkatkan loyalitas melalui kepuasan pelanggan (studi kasus produk kartu seluler prabayar Mentari indosat wilayah semarang). Variabel yang digunakan adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear Berganda, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Bambang Heriawan (2008) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Swalayan Luwes di Jawa Tengah”. Penelitian ini menggunakan sampel penelitian 100 orang responden yang diambil dengan teknik Convenience Sampling. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rinawati (2009) yang berjudul Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan factor emotion terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Yogyakarta. Variabel yang digunakan adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan factor emotion. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan harga, dan factor emotion berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

2.3 Alur Pikir



Gambar 2.3 Alur Pikir

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas kualitas pelayanan (X), yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk. Unit Politeknik dalam rangka memuaskan nasabah dengan cara memberikan atau menyampaikan jasa yang meliputi 5 indikator, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti nyata); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, tampilan fisik pegawai, serta sarana komunikasi.
- b. *Empathy* (empati); merupakan bentuk kepedulian dan perhatian pribadi kepada konsumen.
- c. *Reliability* (kehandalan); yaitu kemampuan menyajikan kinerja layanan seperti yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
- d. *Responsiveness* (daya tanggap); kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyediakan layanan dengan cepat.
- e. *Assurance* (X3), jaminan; mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan untuk membangun kepercayaan pelanggan.

Variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y) dimana pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, akan membuat nasabah merasa senang terlebih lagi merasa puas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik yang berlokasi di Jl. Raya Politeknik Perum Poligrya Indah Kairagi dua. Penelitian ini lakukan selama 5 bulan dimulai dari bulan Februari sampai dengan bulan Juli 2015.

3.2 Jenis Penelitian dan Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menghasilkan data deskriptif karena bermaksud untuk mendalami dan menghayati suatu obyek. Penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan manusia yang diteliti.

Disamping itu penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu suatu penelitian yang menilai dan mengungkapkan permasalahan mengenai apa adanya sesuai dengan kenyataan yang ada dilapangan. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip (Sujarweni 2014:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah

salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati

3.2.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi (*Observation*)

Observasi yaitu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian secara langsung di lapangan yang berhubungan dengan objek yang diteliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

b. Angket (*Questioner*)

Membagikan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan objek yang diteliti.

3.3 Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan yang harus dilewati dalam pendekatan kualitatif secara umum adalah sebagai berikut :

1. Tahap Pra-Lapangan

- a. Menyusun rancangan
- b. Memilih lapangan
- c. Mengurus Perijinan

- d. Menjajagi dan menilai keadaan
- e. Memilih dan memanfaatkan informain
- f. Menyiapkan instrument
- g. Persoalan etika dalam lapangan

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

- a. Memahami dan memasuki lapangan
- b. Pengumpulan data

3. Tahap Pengolahan Data

- a. Reduksi data
- b. Display data
- c. Mengambil kesimpulan dan verifikasi
- d. Kesmpulan akhir

3.4 Jenis Data dan Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Menurut Nazir (2005) data adalah keterangan mengenai sesuatu yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Untuk memperoleh data yang lengkap dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan dua jenis data yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer yang dihasilkan dalam penelitian ini merupakan hasil dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian yang akan diuji.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, data ini diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder ini diperoleh dari literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen perusahaan yang diperlukan dalam penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk memperkuat data primer yang didapat dan melengkapi kekurangan data primer.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (*observation*)

Penulis melakukan pengamatan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik

2. Kuesioner (*Questioner*)

Pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan beserta indikator-indikatornya.

3. Kajian Pustaka

Penulis mencari referensi-referensi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Pengertian populasi dapat diartikan sebagai sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Indriantoro dan Supomo, 1999). Populasi penelitian ini adalah 1.300 nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik.

Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan dianggap bisa mewakili populasi (Sugiyono, 2004). Dalam menentukan sampel diperlukan suatu metode pengambilan sampel yang tepat agar diperoleh sampel yang representatif dan dapat menggambarkan keadaan populasi secara maksimal. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode

purposive sampel non probabilitas yang teknik pengambilan sampelnya tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Hal ini disebabkan karena tidak mungkin diperoleh daftar yang lengkap dari populasi dan sampel pada penelitian ini diambil sebanyak 50 orang responden.

3.6 Instrumen Penelitian dan Pengukurannya

Irawan (2006:15) menjelaskan bahwa satu-satunya instrumen terpenting dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Berikut ini adalah kisi-kisi instrumen kualitas pelayanan dan kepuasan

nasabah :

Tabel 1

No.	Variabel Penelitian	Indikator Penelitian	Uraian
1.	Kualitas Pelayanan	Tangibles	Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan.
		Emphaty	Kemudahan dalam melakukan

			hubungan, komunikasi dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan nasabah.
		Reliability	Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan
		Responsiveness	Kesediaan dan kemampuan untuk membantu nasabah dan merespon permintaan.
		Assurance	Pengetahuan dan kesopanan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan nasabah.
2.	Kepuasan Nasabah	Rasa Senang	Menunjukkan sejauh mana para pelanggan merasa senang dengan pengalamannya.
		Puas	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja dengan harapannya.

Butir-butir pernyataan tersebut terdapat dalam instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun dalam bentuk skala likert dengan 5 (lima) alternatif jawaban yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS),

Tidak Setuju (TS) , Sangat Tidak Setuju (STS). Kemudian masing-masing jawaban secara berurutan diberi skor 5, 4, 3, 2, 1.

3.7 Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran kualitas pelayanan dipakai dalam menganalisa data. Alat ukur ini berupa kisi-kisi angket yang kemudian dijabarkan ke dalam variabel dan indikator dan dijadikan landasan dan pedoman dalam menyusun item-item pertanyaan atau sebagai instrumen penelitian.

Riduwan (2000) mengungkapkan bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Nilai tersebut kemudian dijadikan variabel penilaian. Bobot jawaban responden diberi nilai sebagai berikut :

- 1) Sangat Setuju diberi bobot 5
- 2) Setuju diberi bobot 4
- 3) Kurang Setuju diberi bobot 3
- 4) Tidak Setuju diberi bobot 2
- 5) Sangat tidak setuju diberi bobot 1

3.8 Analisis Data

Menurut Bogdan dan Taylor (1992), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendapat lain dikemukakan oleh Moleong (2008) bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama dengan menggunakan metode penelitian yang meliputi pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen. Data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan secara sederhana, bahwa metode penelitian ini berusaha mendeskripsikan objek penelitian berdasarkan data dan fakta sebenarnya, serta menganalisisnya melalui konsep-konsep yang telah dikembangkan. Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah metode analisa distribusi frekuensi dalam bentuk tabel prosentase yang memberikan gambaran dan mengurainya secara singkat tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik, kemudian mencari solusi dari permasalahan yang ada sesuai dengan teori dan praktek yang telah dipelajari.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofdenatau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche

Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan kedalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang EksporImpor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003,

Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik Manado beralamat di JL. Raya Politeknik Poligrya Indah Kec. Mapanget. Nomor Telepon (0431)815633.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

4.3.1 Visi : Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

4.3.2 Misi BRI :

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan praktik *Good Corporate Governance (GCG)*.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

4.4 Sumber Daya Perusahaan

4.4.1 Sumber Daya Manusia

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik mempunyai jumlah tenaga kerja dengan perincian sebagai berikut:

1. Pimpinan Unit	:	1 Orang
2. Mantri	:	3 Orang
3. Teller	:	1 Orang
4. Customer Service	:	1 Orang
5. Petugas Administrasi Kupedes Rakyat	:	1 Orang
6. Satpam	:	2 Orang
7. Pramubakti	:	<u>1 Orang</u> +
		10 Orang

4.4.2 Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan karyawan yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Tingkat Pendidikan Karyawan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	S1	6 Orang
2.	SMA	4 Orang
JUMLAH		10 Orang

4.4.3 Inventaris Perusahaan

Pekerjaan yang dilakukan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik didukung oleh berbagai macam peralatan serta kendaraan dinas yang inventarisir oleh perusahaan, antara lain :

1. Peralatan yang meliputi komputer, mesin printer, mesin fax, filing cabinet, lemari arsip, ordner, meja, kursi, dispenser, kamera cctv, dan Ac.
2. Transportasi yang meliputi 4 unit sepeda motor.

4.4.4 Produk

a. Produk Simpanan

1. BritAma
2. Simpedes
3. Girobri
4. Depobri
5. Britama Junio
6. Britama Bisnis

b. Produk Pinjaman

a. Kredit Mikro :

- 1) Kupedes
- 2) Kredit Usaha Kecil

b. Kredit Ritel:

- 1) Kredit Modal Kerja
- 2) Kredit Investasi
- 3) Kredit Briguna
- 4) Kredit Waralaba

c. Kredit Konsumer:

- 1) Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)
- 2) Kredit Kendaraan Bermotor (KKB)
- 3) Kartu kredit

4.5 Uraian Kerja (*Job Description*)

Tugas Pokok dan Tanggung Jawab

1. Kepala Unit

a. Tugas pokok, yaitu :

- 1) Memimpin kantor BRI Unit dan mengembangkannya dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat di wilayah kerjanya.
- 2) Mengadakan hubungan kerja yang baik dengan intern dan ekstern dalam batas wewenangnya.
- 3) Mampu melaksanakan kerja Mantri, Teller, Costumer Service apabila yang bersangkutan tidak dapat hadir.

b. Tanggung jawab, yaitu :

- 1) Kelancaran tugas-tugas operasional termasuk efisiensi dan tercapainya tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas BRI Unit.
- 2) Bertanggung jawab atas ketersediaan kas yang selalu cukup.
- 3) Terselenggaranya kerja sama yang baik dengan instansi lain.
- 4) Peningkatan ketrampilan dan pengetahuan atas diri sendiri dan bawahannya.
- 5) Menjamin bahwa pekerjaan diselesaikan pada hari yang sama dengan aplikasi yang diterima dari nasabah kecuali izin khusus.
- 6) Menjamin bahwa pinjaman unit telah dilaksanakan dan diputuskan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Mantri

a. Tugas pokok, yaitu :

- 1) Pemeriksaan permintaan pinjaman di tempat usaha nasabah yang meliputi usahanya dan letak jaminan serta menganalisanya kemudian mengusulkan putusan pinjaman kepada Kepala Unit.
- 2) Melakukan pembinaan kepada nasabah simpanan dan pinjaman
- 3) Melaksanakan pemberantasan tunggakan dengan cara memeriksa di tempat nasabah secara langsung.

4) Menyampaikan laporan kepada Kepala Unit atas hasil kunjungan dan pengamatannya kepada nasabah. Apabila dijumpai penyimpangan dalam melaksanakan operasional BRI Unit harus segera melaporkannya kepada Kepala Unit pada hari itu juga.

b. Tanggung jawab, yaitu :

- 1) Kebenaran hasil pemeriksaan ke tempat nasabah yang meliputi kegiatan usahanya, letak jaminannya, analisa serta usul putus jaminannya.
- 2) Ketepatan pemasukan angsuran pinjaman dan ketepatan pemasukan tunggakan pinjaman.
- 3) Perkembangan dan kemajuan usaha pinjaman, simpanan dan pelayanan jasa Bank lainnya di BRI Unit.
- 4) Penguasaan data dan pemanfaatan situasi dan perkembangan perekonomian diwilayah kerjanya guna kepentingan BRI Unit.
- 5) Penguasaan dan perkembangan usaha masing-masing nasabah.
- 6) Terpeliharanya citra BRI Unit khususnya dan BRI pada umumnya di mata masyarakat.

3. Teller

a. Tugas pokok, yaitu :

- 1) Bersama-sama Kepala Unit menyelenggarakan pengurusan kas kantor BRI Unit.

- 2) Menerima setoran dari nasabah dan memvalidasikannya ke dalam komputer.
- 3) Membayar kepada nasabah yang berhak atas pengambilan simpanan sebatas kewenangan yang dimilikinya.
- 4) Memfiat (persetujuan bayar) simpanan dan jasa bank lain dalam batas wewenang yang diberikan oleh Pimpinan Cabang.
- 5) Menyetorkan kelebihan maksimum kas selama jam kerja ke kas induk dengan menggunakan tanda setoran.
- 6) Menjaga kerahasiaan password.
- 7) Melakukan validasi baik transaksi tunai pada saat pelayanan.
- 8) Memelihara register kesalahan validasi bersama dengan Kepala Unit.

b. Tanggung jawab, yaitu :

- 1) Kelancaran dan ketetapan pelayanan penerimaan setoran dan pembayaran uang dari dan ke nasabah.
- 2) Keamanan dan kecocokan uang kas yang berada di ruang teller.
- 3) Kebenaran dan ketelitian pembuatan transaksi teller.
- 4) Kelengkapan bukti-bukti kas tunai yang berada dalam pengawasan.

4. Costumer service

a. Tugas pokok, yaitu:

- 1) Melaksanakan pembukaan rekening.

- 2) Melaksanakan posting semua transaksi yang terjadi.
 - 3) Menata usahakan pengarsipan dari bukti-bukti pembukuan di dalam amplop yang telah ditentukan.
 - 4) Sebagai petugas ATM
- b. Tanggung jawab, yaitu:
- 1) Ketertiban dan kebenaran setiap posting transaksi yang ada.
 - 2) Ketertiban, kelengkapan, keamanan penyimpanan berkas simpanan dan pinjaman kartu register dan buku-buku lainnya.
 - 3) Ketetapan penyampaian dan kebenaran isi laporan.
 - 4) Ketetapan pelayanan administrasi setoran dan pengambilan hak simpanan maupun pinjaman dan jasa bank lainnya.

5. Petugas Administrasi Kupedes Rakyat

- a. Tugas Pokok, yaitu:
- 1) Mengumpulkan, menyediakan dan mengolah data-data internal dan eksternal terkait KR Mikro, serta mengidentifikasi dan menguraikan masalah untuk menyajikan data, informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mencapai kinerja.
 - 2) Mengimplementasikan kebijakan/pedoman/ketentuan dibidang administrasi KR Mikro dan ketentuan pelaksanaannya untuk menyelesaikan operasional administrasi KR Mikro sesuai bidang tugasnya.
 - 3) Melaksanakan pemeriksaan dan registrasi permohonan KR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keamanan dan

keabsahan dokumentasi kredit dan tertib administrasinya sesuai ketentuan yang berlaku.

- 4) Menyiapkan dokumen-dokumen dan nota-nota/dokumen pembukuan kredit untuk mendukung proses penyelesaian operasional administrasi KR Mikro di BRI Unit.
- 5) Mengelola berkas pinjaman KR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keabsahan, keamanan dan tertib administrasinya.

b. Tanggung jawab, yaitu:

- 1) Melayani kebutuhan dan pengelolaan data Kupedes Rakyat Mikro berdasarkan prosedur yang jelas, bersifat rutin dengan administrasi yang sederhana dan membutuhkan supervise yang ketat pada masalah khusus untuk memastikan tugas/kegiatan telah dilaksanakan sesuai ketentuan/kebijaksanaan sistem dan prosedur yang berlaku dalam upaya mencapai target yang telah ditetapkan.

6. Pramubakti

a. Tugas pokok, yaitu:

- 1) Membantu pengarsipan, menjaga kebersihan, dan inventaris dokumen bank.

b. Tanggung jawab, yaitu:

- 1) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.
- 2) Bertanggung jawab kepada Ketua Bagian Umum dan Personalia.

7. Satuan Pengamanan

a. Tugas pokok, yaitu:

- 1) Melaksanakan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan bank.

b. Tanggung jawab, yaitu:

- 1) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.
- 2) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum dan Personalia.

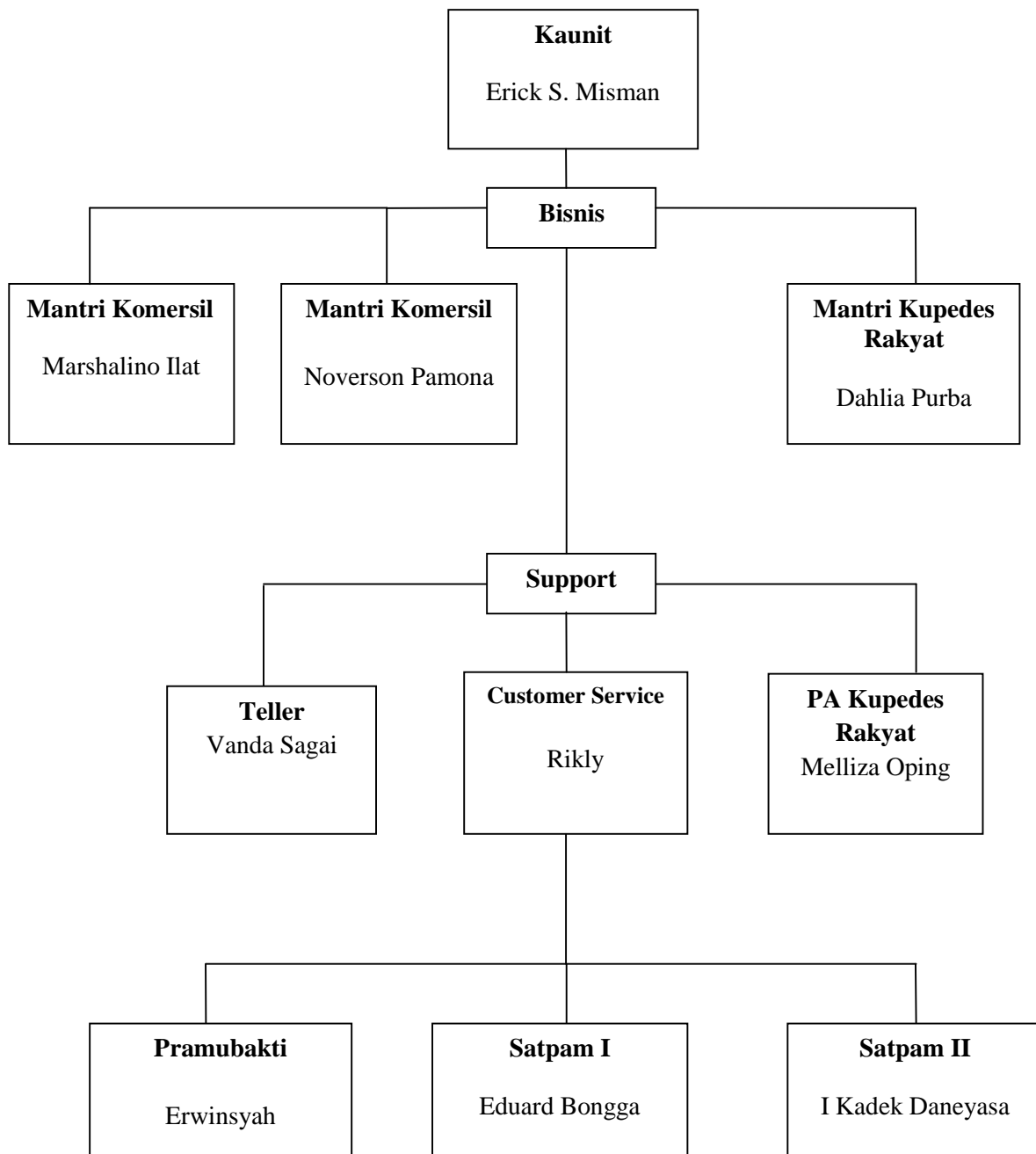
4.6 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan pekerja antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana fungsi dan aktifitas dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa yang melapor kepada siapa yang menyusun pembagian kerja dan merupakan suatu sistem komunikasi. Dengan demikian kegiatan yang beranekaragam dalam perusahaan disusun secara teratur sehingga tujuan usaha yang ditetapkan sebelumnya dapat dicapai dengan baik.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Uni Politeknik Manado dipimpin oleh Kepala Unit, dan dibawahnya ada 3 (tiga) orang Mantri, 1 (satu) orang Teller, 1 (satu) orang Costumer Service, 1 (satu)

orang PA Kupedes Rakyat, 2 (dua) orang Satpam, dan 1 (satu) orang Pramubakti.

**STRUKTUR ORGANISASI
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.
UNIT POLITEKNIK**



4.7 Hasil Analisis

Sebelum analisis dilakukan terlebih dahulu indikator dideskripsikan untuk mengetahui karakteristik setiap variabel. Data yang telah dikumpulkan dari 50 responden menurut variabel dan dideskripsikan. Hasil analisa data tabel bisa dilihat dari tingkatan skor yang digunakan sebagai berikut :

No.	Skor	Kriteria
1.	4,1 – 5,00	Sangat baik
2.	3,1 – 4,00	Baik
3.	2,1 -3,00	Cukup baik
4.	≤ 2,00	Kurang baik

4.7.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan data responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 3

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1.	Laki-laki	22	44%
2.	Perempuan	28	56%
Total		50	100%

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan tabel 4.7.1 diatas menunjukkan bahwa dari 50 responden, sebagian besar responden adalah Perempuan sebanyak 28 orang (56%) dan sisanya adalah Laki-laki sebanyak 22 orang (44%). Jadi lebih banyak nasabah yang berjenis kelamin perempuan.

4.7.2 Data Responden Berdasarkan Usia

Berikut ini adalah data responden dalam penelitian berdasarkan usia.

Tabel 4
Data Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	Prosentase
1.	17 – 25 Tahun	15	30 %
2.	26 – 35 Tahun	21	42 %
3.	> 36 Tahun	14	28 %
Total		50	100%

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan tabel 4.7.2 diatas dapat dilihat bahwa dari 50 responden yang berusia 17-25 tahun ada sebanyak 15 orang (30%), usia 26-35 tahun 21 orang (42%) dan yang berusia > 36 tahun keatas sebanyak 14 orang (28%). Hal ini menunjukkan bahwa responden yang paling banyak adalah usia 26-36 tahun.

4.8 Analisis Deskriptif

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden digunakan analisis deskriptif berdasarkan indikator melalui item kuesioner yang diajukan. Kemudian untuk pengolahan distribusi frekuensi dari tiap-tap variabel dilakukan dengan pengelompokan skor nilai dari jawaban para responden penelitian. Distribusi frekuensi hasil dari jawaban responden merupakan tingkat kecenderungan persepsi terhadap variabel-variabel yang ada. Dalam perhitungan masing-masing item variabel terlebih dahulu adalah menentukan lebar interval skor, dengan cara menghitung skor tertinggi dan rendah dari butir-butir pertanyaan. Masing-masing dari variabel memiliki pertanyaan skor tertinggi 5 (lima) dan yang terendah 1 (satu).

a. **Indikator Tangibles**

Tabel 5
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Perlengkapan Karyawan Untuk Menunjang dan Memperlancar
Pekerjaan

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	0	0 %	0
2.	Setuju	4	10	20 %	40
3.	Kurang Setuju	3	32	64 %	96
4.	Tidak Setuju	2	5	10 %	10
5.	Sangat Tidak Setuju	1	3	6 %	3
Jumlah			50	100%	149
Rata-rata					2,98

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan data pada tabel 5 diatas dapat dilihat bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 10 responden menjawab setuju (20%), kurang setuju 32 (64%) responden, tidak setuju 5 responden (10%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju 3 responden (6%). Rata-rata item adalah 2,98 yang menunjukkan bahwa penelitian termasuk dalam kategori cukup baik.

Tabel 6
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Karyawan BRI Unit Politeknik Berpenampilan Rapih

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	15	30%	75
2.	Setuju	4	25	50%	100
3.	Kurang Setuju	3	10	20%	30
4.	Tidak Setuju	2	0	0%	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			50	100%	205
Rata-rata					4,1

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan data pada tabel 6 diatas bahwa responden yang menyatakan sangat setuju ada 15 responden (30%), menyatakan setuju 4 responden (50%), kurang setuju 10 responden (20%) dan tidak responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Rata-rata item pada tabel diatas adalah 4,1 yang menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti menurut responden karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik sudah berpenampilan rapih.

Tabel 7
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Anda Merasa Nyaman Dalam Ruang Tunggu Pelayanan Nasabah

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	0	0%	0
2.	Setuju	4	3	6%	12
3.	Kurang Setuju	3	29	58%	87
4.	Tidak Setuju	2	12	24%	24
5.	Sangat Tidak Setuju	1	6	12%	6
Jumlah			50	100%	129
Rata-rata					2,58

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan data pada tabel 7 diatas bahwa tidak responden yang menyatakan sangat setuju, 3 responden menyatakan setuju (6%), kurang setuju 29 responden(58%), tidak setuju 12 responden (24%) dan 6 responden menyatakan sangat tidak setuju (12%), dengan rata-rata item 2,58 yang menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori cukup baik. Dengan demikian diketahui bahwa responden masih kurang nyaman berada didalam ruang tunggu.

b. Indikator Emphaty

Tabel 8

**Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Karyawan Memperlakukan Nasabah Dengan Penuh Perhatian**

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	0	0 %	0
2.	Setuju	4	15	30 %	60
3.	Kurang Setuju	3	23	46 %	69
4.	Tidak Setuju	2	8	16 %	16
5.	Sangat Tidak Setuju	1	4	8 %	4
Jumlah			50	100%	149
Rata-rata					2,98

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan tabel 8 diatas dilihat bahwa tidak ada responden yang menjawab sangat setuju, 15 responden memilih setuju (30%), 23 responden menyatakan setuju (46%), Tidak setuju 8 responden (16%) dan 4 responden menyatakan sangat tidak setuju (8%). Rata-rata item yaitu 2,98 yang menunjukkan bahwa penelitian ini ada dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti responden merasakan bahwa masih kurangnya perhatian karyawan kepada nasabah.

Tabel 9
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Anda Merasakan Kemudahan Pelayanan Yang Diberikan Oleh BRI
Unit Politeknik

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	2	4 %	10
2.	Setuju	4	6	12 %	24
3.	Kurang Setuju	3	28	56 %	48
4.	Tidak Setuju	2	8	16 %	16
5.	Sangat Tidak Setuju	1	6	12 %	6
Jumlah			50	100%	104
Rata-rata					2,08

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan data pada tabel 9 diatas bahwa ada 2 responden yang menyatakan sangat setuju (4%), 6 responden menyatakan setuju (12%), 28 responden memilih kurang setuju (56%), Tidak setuju ada 8 responden (16%) dan 6 responden menyatakan sangat tidak setuju, dengan rata-rata item adalah 2,08 dimana ini menunjukkan bahwa penelitian ini berada dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti kemudahan pelayanan yang diberikan kepada nasabah masih kurang.

Tabel 10
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Karyawan Selalu Memberikan Salam Kepada Nasabah

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	8	16 %	40
2.	Setuju	4	20	40 %	80
3.	Kurang Setuju	3	19	38 %	57
4.	Tidak Setuju	2	3	6 %	6
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Jumlah			50	100%	183
Rata-rata					3,66

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan tabel 10 diatas bahwa 8 responden menyatakan sangat setuju (16%), 20 responden menyatakan setuju (40%), kurang setuju dipilih oleh 19 responden, 3 responden menyatakan bahwa mereka tidak setuju dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata item yaitu 3,66 yang berarti penelitian ini masuk dalam kategori baik. Dengan demikian pernyataan mengenai karyawan selalu memberikan salam kepada nasabah sudah baik.

c. Indikator Reliability

Tabel 11
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Karyawan Mampu Memberikan Informasi Mengenai Produk
Layanan Dengan Baik

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	0	0 %	0
2.	Setuju	4	15	30 %	60
3.	Kurang Setuju	3	23	46 %	69
4.	Tidak Setuju	2	9	18 %	18
5.	Sangat Tidak Setuju	1	3	6 %	3
Jumlah			50	100%	150
Rata-rata					3,00

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan data pada tabel 11 di atas dilihat bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 15 responden memilih setuju (30%), kurang setuju dipilih oleh 23 responden (46%), 9 responden menyatakan tidak setuju (18%) dan 3 responden menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata item 3,00 yang berarti penelitian ini termasuk kategori cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sudah cukup baik dalam menginformasikan kepada nasabah mengenai produk-produk bank.

Tabel 12
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
BRI Unit Politeknik Memberikan Pelayanan Tepat Waktu Sesuai
Dengan Yang Dijanjikan

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	0	0 %	0
2.	Setuju	4	0	0 %	0
3.	Kurang Setuju	3	27	54 %	81
4.	Tidak Setuju	2	10	20 %	20
5.	Sangat Tidak Setuju	1	13	26 %	13
Jumlah			50	100%	114
Rata-rata					2,28

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan data pada tabel 12 diatas jawaban sangat setuju dan setuju tidak dipilih oleh nasabah, 27 responden lebih memilih kurang setuju (54%), 10 responden menyatakan tidak setuju (20%) dan sangat tidak setuju 13 responden (26%). Adapun rata-rata item 2,28 menunjukkan bahwa penelitian termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti menurut responden bahwa karyawan harus lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu.

d. Indikator Responsiveness

Tabel 13
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Karyawan Menanggapi Keluhan Nasabah Dengan Baik

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	3	6 %	15
2.	Setuju	4	10	20 %	40
3.	Kurang Setuju	3	29	58 %	87
4.	Tidak Setuju	2	6	12 %	12
5.	Sangat Tidak Setuju	1	2	4 %	2
Jumlah			50	100%	156
Rata-rata					3,12

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan data pada tabel 13 diatas dapat dilihat bahwa jawaban sangat setuju dipilih oleh 3 responden (6%), 10 responden menyatakan setuju (20%), kurang setuju oleh 29 responden (58%), 6 responden menyatakan tidak setuju (12%) dan sangat tidak setuju 2 responden (4%). Rata-rata item adalah 3,12 yang menunjukkan penelitian ini masuk dalam kategori baik, itu berarti karyawan mampu menanggapi keluhan dari nasabah.

Tabel 14
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Dalam Proses Transaksi Karyawan Melakukannya Dengan
Cepat dan Tepat

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	2	4 %	10
2.	Setuju	4	8	16 %	32
3.	Kurang Setuju	3	28	56 %	84
4.	Tidak Setuju	2	12	24%	24
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Jumlah			50	100%	150
Rata-rata					3,00

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan dari data pada tabel 14 ada 2 responden menyatakan sangat setuju (4%), 5 responden menyatakan setuju (16%), Kurang setuju 28 responden (56%), 12 responden menyatakan untuk tidak setuju (24%) dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Rata-rata item adalah 3,00 menunjukkan penelitian ini dalam kategori cukup baik. Hal ini dapat diartikan bahwa proses transaksi karyawan sudah cukup baik melakukannya.

e. Indikator Assurance

Tabel 15

**Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Kegiatan Transaksi Terlihat Rapih dan Teratur**

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	2	4 %	10
2.	Setuju	4	5	10 %	20
3.	Kurang Setuju	3	31	62 %	93
4.	Tidak Setuju	2	6	12 %	12
5.	Sangat Tidak Setuju	1	4	8 %	4
Jumlah			50	100%	139
Rata-rata					2,78

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan data tabel 15 diatas bahwa 2 responden menyatakan bahwa mereka sangat setuju (4%), 5 responden menyatakan setuju (10%), kurang setuju oleh 31 responden (62%), 6 responden menyatakan tidak setuju (12%) dan sangat tidak setuju 4 responden (8%). Rata-rata itemnya adalah 2,78 dan ini menunjukkan bahwa penelitian ini masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini menurut responden bahwa karyawan harus lebih memperhatikan jalannya proses transaksi agar lebih baik lagi.

Tabel 16
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Karyawan Ramah Dan Sopan Dalam Memberikan Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	0	0 %	0
2.	Setuju	4	13	26 %	52
3.	Kurang Setuju	3	22	44 %	66
4.	Tidak Setuju	2	10	20 %	20
5.	Sangat Tidak Setuju	1	5	10 %	5
Jumlah			50	100%	143
Rata-rata					2,86

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan data pada tabel 16 diatas bahwa tidak ada responden yang menyatakan sangat setuju, 13 responden menyatakan setuju (26%), kurang setuju oleh 22 responden (44%), 10 responden menyatakan tidak setuju (20%) dan 5 responden menyatakan sangat tidak setuju (10%). Rata-rata item yaitu 2,86 yang menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti menurut responden bahwa karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik.

Tabel 17
Tanggapan Responden Mengenai Pernyataan
Bank Menjamin Keamanan Bagi Setiap Nasabah Dalam Melakukan
Transaksi

No.	Jawaban	Skor	F	%	F x N
1.	Sangat Setuju	5	10	20 %	50
2.	Setuju	4	35	70 %	140
3.	Kurang Setuju	3	5	10 %	15
4.	Tidak Setuju	2	0	0 %	0
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0 %	0
Jumlah			50	100%	205
Rata-rata					4,1

Sumber: Hasil olahan data 2015

Berdasarkan data pada tabel 17 diatas dapat dilihat bahwa 10 responden menyatakan sangat setuju (20%), 35 responden menyatakan setuju (70%), Kurang setuju dipilih oleh 5 responden 10 dan tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Rata-rata item adalah 4,1 menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti bank mampu menjamin keamanan bagi setiap nasabah yang melakukan transaksi.

4.9 Pembahasan

4.9.1 Dampak Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hal yang amat penting khususnya dalam dunia perbankan. Pada dasarnya kualitas pelayanan sangat diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yakni pelayanan yang diberikan mampu melampaui harapan dari nasabah. Dampak dari kualitas pelayanan yang baik adalah kebutuhan nasabah terpenuhi dan mampu menarik hati nasabah atau minat dari nasabah. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari nasabah maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari penerima pelayanan.

Menyadari pentingnya kualitas pelayanan, maka hal ini perlu ditingkatkan pada perusahaan yang bergerak di bidang lembaga keuangan perbankan, tepatnya pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik karena sebagaimana diketahui bahwa saat ini lembaga keuangan perbankan merupakan salah satu tulang punggung Negara dalam menstabilkan kondisi keuangan. Perbankan dalam operasionalnya dengan cara menghimpun dana dari masyarakat. Melihat peran pokok perbankan yang sangat penting, maka hal dasar yang sangat dibutuhkan oleh pihak perbankan saat ini untuk dapat menjalankan peran pentingnya tersebut adalah dengan menerapkan kualitas pelayanan.

Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik dianggap belum memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal ini harus segera diperbaiki, karena pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang meliputi :

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya, dan apabila pelaksanaan tugas dilakukan secara lebih profesional akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat, dan lengkap sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan nasabah, maka hal tersebut akan menghasilkan juga kualitas pelayanan yang baik pula.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
4. Bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan dan kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

4.9.2 Dampak Kepuasan Nasabah

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian mereka terhadap apa yang diharapkan. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kenyataan dan harapan yang mereka terima atau peroleh dari perusahaan. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan maka layanan tersebut memuaskan. Salah satu alat untuk mengukur kepuasan nasabah adalah dengan melalui pelayanan yang diberikan perusahaan, tingkat kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi juga harus dipandang dari sudut pandang penilaian nasabah.

Kepuasan nasabah akan suatu produk atau jasa adalah sebagai akhir dari suatu proses penjualan yang memberikan dampak tersendiri kepada perilaku nasabah. Bagaimana perilaku nasabah dalam mengekspresikan produk dan jasa yang dipakainya dan perilaku lain yang menggambarkan reaksi nasabah atas produk dan jasa yang telah dirasakan. Nasabah yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan mungkin akan mengembangkan sikap yang mendukung perusahaan misalnya dengan berkata positif tentang produk, merekomendasikan perusahaan pada orang lain dan akan setia kepada produk perusahaan. Oleh sebab itu untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik maka perusahaan harus mampu mengukur kepuasan nasabahnya agar dapat diketahui sejauh mana tingkat

kepuasan mereka. Ada 6 konsep umum yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah adalah :

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan. Caranya yaitu dengan menanyakan pelanggan mengenai tingkat kepuasan atas jasa yang bersangkutan serta menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan atas jasa yang mereka terima dari para pesaing.
- b. Dimensi kepuasan pelanggan. Prosesnya melalui empat langkah. Pertama, mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan. Kedua, meminta pelanggan menilai jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf pelayanan terhadap pelanggan. Ketiga, meminta pelanggan menilai jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.
- c. Konfirmasi harapan. Pada cara ini, kepuasan tidak diukur langsung namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja jasa yang dijual perusahaan.
- d. Minat pembelian ulang. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan apakah mereka akan mengadakan pembelian ulang jasa yang sama.
- e. Kesiediaan untuk merekomendasi. Cara ini merupakan ukuran yang penting, apalagi bagi perbankan.
- f. Ketidakpuasan pelanggan. Dapat dikaji misalnya dalam hal komplain.

Apabila kepuasan nasabah dapat tercapai, maka PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik akan memperoleh manfaat yaitu :

1. Hubungan antara perusahaan dan nasabahnya menjadi harmonis.
2. Mendorong terciptanya loyalitas dan kesetiaan pelanggan jasa yang dihasilkan.
3. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.
4. Reputasi perusahaan menjadi baik dikalangan para nasabah.
5. Laba perusahaan akan meningkat.

4.9.3 Analisa Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisa data yang digambarkan penulis dalam bentuk tabel diatas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik belumlah maksimal karena masih ada nasabah yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu konsep pelayanan harus terlaksana dengan baik, teratur, dan cepat serta penuh keramahan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan dan kesetiaan serta kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan pada dasarnya berpengaruh pada perkembangan perusahaan dalam menjawab tantangan bisnis dimasa mendatang. Dengan demikian perusahaan harus memperhatikan segala sesuatu yang berkaitan dengan kualitas pelayanan tersebut. Hal ini juga tidak terlepas dari para karyawan yang ada di perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah secara baik.

Dengan demikian pada akhirnya akan dapat meningkatkan kualitas perusahaan dan target-target serta rencana perusahaan kedepan dapat berjalan dengan baik. Berikut ini merupakan hasil tanggapan responden mengenai pernyataan pada tabel diatas :

- 1. Perlengkapan karyawan untuk menunjang dan memperlancar pekerjaan.** Rata-rata item 2,98 yang menunjukkan bahwa penelitian termasuk dalam kategori cukup baik yang berarti bahwa perlengkapan dalam menunjang dan memperlancar pekerjaan harus lebih ditingkatkan untuk lebih baik lagi.
- 2. Karyawan BRI Unit Politeknik berpenampilan rapih.** Rata-rata item 4,1 menunjukkan bahwa hasil penelitian termasuk dalam kategori sangat baik yang berarti karyawan pada BRI Unit Politeknik sudah memperhatikan penampilan mereka dalam menunjang pelayanan mereka.
- 3. Anda merasa nyaman dalam ruang tunggu pelayanan nasabah.** Rata-rata item adalah 2,58 menunjukkan bahwa hasil penelitian termasuk dalam kategori cukup baik dan hal ini berarti nasabah cukup nyaman dalam ruang tunggu.
- 4. Karyawan memperlakukan nasabah dengan penuh perhatian.** Rata-rata item adalah 2,98 yang menunjukkan bahwa penelitian ada dalam kategori cukup baik dan hal ini berarti menurut responden responden merasa masih kurangnya perhatian dari karyawan.
- 5. Anda merasakan kemudahan pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Politeknik.** Rata-rata item 2,08 sehingga penelitian ini termasuk dalam

kategori cukup baik dan ini berarti responden menganggap bahwa kemudahan pelayanan yang diberikan masih kurang.

- 6. Karyawan selalu memberikan salam kepada nasabah.** Rata-rata item adalah 3,66 menunjukkan penelitian termasuk dalam kategori baik dan hal ini berarti nasabah menganggap bahwa pelayanan karyawan dalam memberikan salam kepada nasabah sudah dilakukan dengan baik.
- 7. Karyawan mampu memberikan informasi mengenai produk layanan dengan baik.** Rata-rata item 3,00 yang menunjukkan bahwa penelitian ini masuk dalam kategori cukup baik dan berarti informasi mengenai produk kepada nasabah cukup baik.
- 8. BRI Unit Politeknik memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan.** Rata-rata item 2,28 menunjukkan bahwa penelitian termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu masih kurang dan harus lebih ditingkatkan lagi.
- 9. Karyawan menanggapi keluhan nasabah dengan baik.** Rata-rata item adalah 3,12 menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori baik dan artinya karyawan mampu menanggapi keluhan nasabah dengan baik.
- 10. Dalam proses transaksi karyawan melakukannya dengan cepat dan tepat.** Rata-rata item yaitu 3,00 yang menunjukkan bahwa penelitian ini termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti proses transaksi yang cukup baik namun harus ditingkatkan lagi.
- 11. Kegiatan transaksi terlihat rapih dan teratur.** Rata-rata item adalah 2,78 dan ini menunjukkan penelitian ini masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini

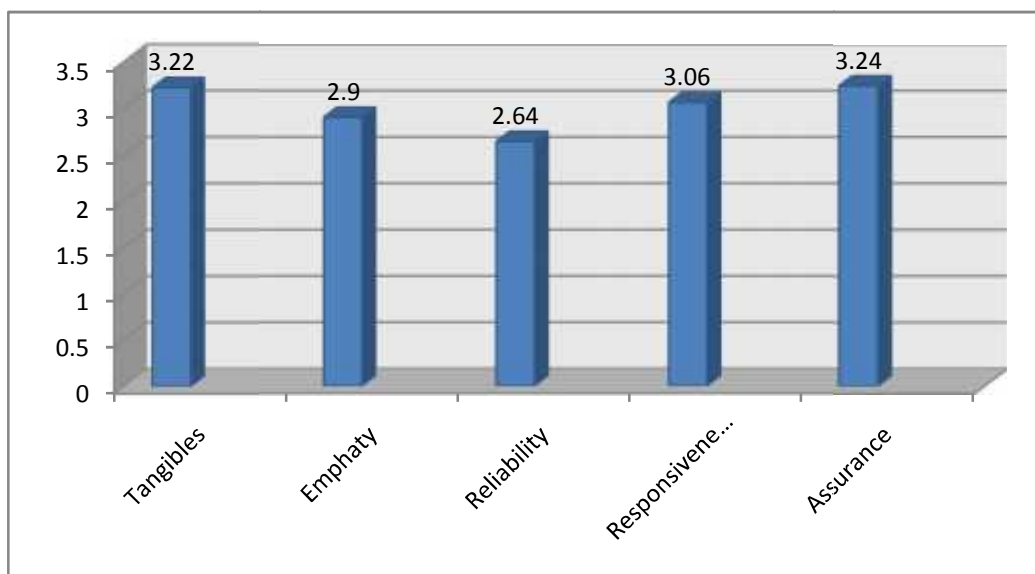
berarti karyawan harus lebih memperhatikan jalannya proses transaksi agar lebih baik lagi.

12. Karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Rata-rata item 2,86 yang menunjukkan bahwa penelitian termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini berarti menurut responden bahwa karyawan ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan cukup baik namun harus bisa lebih ditingkatkan.

13. Bank menjamin keamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Rata-rata item adalah 4,1 menunjukkan penelitian termasuk dalam kategori sangat baik dan hal ini berarti bank mampu dalam menjamin keamanan bagi setiap nasabah yang melakukan transaksi.

Berikut dapat dilihat grafik hasil analisis terhadap lima dimensi utama kualitas pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik.

Grafik Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan



1. Tangibles (Bukti Fisik), rata-rata skor 3,22 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari bukti fisik termasuk dalam kategori baik. Ini berarti nasabah merasakan bahwa segala perlengkapan, penampilan karyawan dan kenyamanan dalam ruang tunggu sudah baik. Hal tersebut harus tetap dipertahankan demi kepuasan nasabah dan kemajuan BRI Unit Politeknik.
2. Emphaty (Empati), rata-rata skor 2,94 hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari empati masuk dalam kategori cukup baik. Ini berarti nasabah merasa bahwa perlakuan karyawan terhadap nasabah, kemudahan dalam pelayanan yang diberikan BRI Unit Politeknik sudah cukup baik namun belumlah maksimal seperti yang diharapkan oleh nasabah.
3. Reliability (Kehandalan), rata-rata skor 2,64 dan hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari kehandalan karyawan termasuk dalam kategori cukup baik. Ini berarti yang dirasakan oleh nasabah terhadap pemberian informasi mengenai produk dan pelayanan tepat waktu belum maksimal sehingga menuntut bank untuk mampu meningkatkan lagi kehandalan dari karyawan dalam memberikan pelayanan.
4. Responsiveness (Daya Tanggap), rata-rata skor 3,06 dan hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari daya tanggap termasuk dalam kategori baik. Pelayanan yang diberikan oleh BRI Unit Politeknik dalam menanggapi keluhan nasabah dan proses transaksi yang cepat dan tepat sudah baik, hal tersebut yang dirasakan oleh nasabah.
5. Assurance (Jaminan), rata-rata skor 3,24 dan hal ini menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan BRI Unit Politeknik masuk dalam kategori baik. Ini

berarti nasabah merasakan bahwa kegiatan transaksi, keramahan dan kesopanan karyawan serta jaminan keamanan bagi setiap nasabah sudah baik. Sehingga BRI Unit Politeknik harus mampu mempertahankan hal tersebut demi kepuasan nasabah.

Dari hasil tanggapan responden diatas menunjukkan bahwa masih ada nasabah yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indoensia (Persero) Tbk. Unit Politeknik. Penyebab belum sempurnanya kualitas pelayanan adalah *Emphaty dan Reliability*. Dengan demikian jika pihak bank ingin meningkatkan kualitas pelayanan maka kedua dimensi tersebut haruslah diperhatikan dan ditingkatkan. Para karyawan yang ada harus diberikan pengarahan dan motivasi agar lebih memperhatikan nasabah dengan penuh perhatian, mampu memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik belum cukup baik, dilihat dari hasil data kuesioner serta berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi *Emphaty* dan *Reliability* dirasakan masih kurang, sehingga membuat nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum tepat waktu dan kurangnya informasi mengenai produk kepada mereka.
2. Nasabah belum merasa puas dengan fasilitas yang ada, sehingga membuat kemudahan dalam pelayanan yang diberikan masih kurang.
3. Kurang disiplinnya karyawan mengakibatkan pemberian pelayanan tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan.
4. Nasabah belum merasa puas terhadap produk dikarenakan karyawan belum mampu memberikan informasi mengenai produk kepada nasabah dan mengakibatkan kurangnya pengetahuan nasabah akan produk dari bank tersebut.

5. Dalam proses transaksi karyawan masih kurang cepat dan tepat dikarenakan hanya terdapat 1 teller dan seringkali proses transaksi mengalami kesalahan atau tidak tepat pada tujuan.

5.2 Saran

1. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi *Emphaty* dan *Realibility* agar nasabah merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik juga harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari segi pelayanan karyawan dan lebih mengutamakan kepuasan nasabah sehingga mampu bersaing dengan bank-bank lain yang ada.
3. Karyawan harus lebih disiplin lagi agar pelayanan yang diberikan tepat waktu dan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
4. Dalam bekerja karyawan harus lebih teliti dan berhati-hati agar dalam proses transaksi karyawan mampu melakukannya dengan cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akon dan Riduwan. 2005. *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Djaslim, Saladin.1994. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Ibrahim,1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Komaruddin,1994. *Kamus Perbankan*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Moleong, L.J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sujarweni, Wiratna V. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PUSTAKA BARU PRESS.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan ketiga. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sutopo dan Sugiyanti. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi RI.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Strategi Bisnis Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- _____ 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- _____ 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Definisi Kepuasan Pelanggan melalui

Adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertian-kepuasanpelanggan-dan.html

Dedylondong.blogspot.com/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html

Mengukur Kepuasan Pelanggan

Ssbelajar.blogspot.com/2014/05/cara-mengukur-kepuasan-pelanggan.html

Elemen Kepuasan Konsumen

www.scribd.com/mobile/doc/77086228/elemen-kepuasan-konsumen