

PERSEPSI KEPUASAN NASABAH PADA LAYANAN TELLER BANK NEGARA INDONESIA KANTOR CABANG SINGKAWANG BERDASARKAN STANDAR LAYANAN TELLER BNI

Dina Octaviani ¹, Taufiqurakhman ²

¹²Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti, Pontianak, Indonesia.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada layanan teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang berdasarkan standar layanan teller BNI. Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei dimana instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang dibagikan kepada koresponden dalam hal ini nasabah, untuk diolah menjadi data dan kemudian diolah lebih lanjut agar diperoleh suatu kesimpulan dengan objek penelitian pada petugas Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang. Pemilihan sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan metode Slovin didapatkan jumlah sampel dari populasi 50.793 nasabah tahun 2015-2017 adalah 44 orang minimal yang sudah 1 tahun menjadi nasabah Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang. Berdasarkan hasil analisis, penjumlahan diperoleh Berdasarkan hasil analisis harapan pelanggan dan kinerja Teller yang diperoleh pada tabel diatas untuk setiap dimensi diperoleh total angka $0,97 (Q) < 1$ yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singkawang bisa disimpulkan belum baik.

Kata Kunci : Harapan, Kinerja, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to find out how customer satisfaction is at the Indonesian state bank teller service in Singkawang branch offices based on the teller bni service standards. The research method that the writer uses in this research is survey research method where the main instrument used in this study is a questionnaire distributed to the correspondent in this case the customer, to be processed into data and then processed further so that a conclusion is obtained with the object of research on the officer Teller Bank Negara Indonesia Singkawang Branch Office. The population in this study were the customers of Bank Negara Indonesia Singkawang Branch Office. The sample selection was determined by purposive sampling technique and using the Slovin method, it was found that the number of samples from the population of 50,793 customers in 2015-2017 was 44 people who had at least 1 year become a customer of Bank Negara Indonesia Singkawang Branch Office. Based on the results of the analysis, the sum is obtained. Based on the results of customer expectations analysis and Teller performance obtained in the table above for each dimension, the total number is $0.97 (Q) < 1$, which means that the overall service quality applied by PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. The Singkawang Branch Office can be concluded as not yet good.

Keywords: Hope, Performance, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam perbankan, kepuasan dan tidak kepuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang

diharapkan nasabah dengan membeli atau menggunakan suatu produk dan jasa bank. Harapan itu kemudian dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan

produk dan jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk dan jasa, maka nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk dan jasa, maka nasabah akan merasa puas.

Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah untuk menentukan apakah nasabah puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Singkawang. Peningkatan pelayanan kepada nasabah adalah hal yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah sangat besar perannya dalam pendapatan sebuah bank. PT. Bank Negara Indonesia, Tbk sendiri memiliki strategi dan standar layanan dalam hal pelayanan nasabah yang secara berkala selalu dilakukan pembaharuan dan perbaikan demi meningkatkan kepuasan para nasabah. Dengan memberikan layanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas dengan layanan yang diberikan sehingga tetap setia menjadi nasabah bank tersebut. Salah satu bagian yang bertugas melayani nasabah adalah Teller. Teller merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di counter money. (Harayah,1988: 40)

Dengan kata lain Teller berhubungan langsung dengan nasabah. Pelayanan yang diberikan pada bagian ini tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Pada dasarnya petugas Teller PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Singkawang telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau standar layanan yang berlaku pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk dan diterapkan secara nasional. Akan tetapi, dalam pelayanan Teller yang diberikan, belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan nasabah yang menjadi tujuan utama PT. Bank Negara Indonesia, Tbk khususnya Kantor Cabang Singkawang dan juga kenyataannya, masih ada yang menilai pelayanan yang

diberikan masih belum memenuhi tuntutan nasabah. Berbagai keluhan baik yang disampaikan langsung atau melalui kotak saran yang tersedia merupakan bukti akan hal tersebut.

Tabel 1.2 Perkembangan jumlah Nasabah Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang tahun 2015 - 2017

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	35.358
2016	36.961
2017	50.793

Sumber : Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang, 2018.

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2015 nasabah Bank Nasional Indonesia Kantor cabang Singkawang berjumlah 35.358 nasabah dan mengalami peningkatan sebanyak 1.603 nasabah pada tahun 2016 atau sebesar 2,44%. Sedangkan pada tahun 2017 nasabah Bank Negara Indonesia kantor Cabang Singkawang mengalami peningkatan yang cukup signifikan dengan jumlah nasabah 46.773 dan mengalami peningkatan sebanyak 9.812 nasabah atau sebesar 26,54%.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan konsumen menurut Tjiptiono (2006:350) “dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk dan jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan”.

Definisi pelayanan prima mengandung tiga hal pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu (Swastika, 2005:3).

Definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan Richard Oliver (Barnes,

2003:64) “kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti bahwa suatu bentuk kelebihan dari suatu barang atau jasa maupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan”

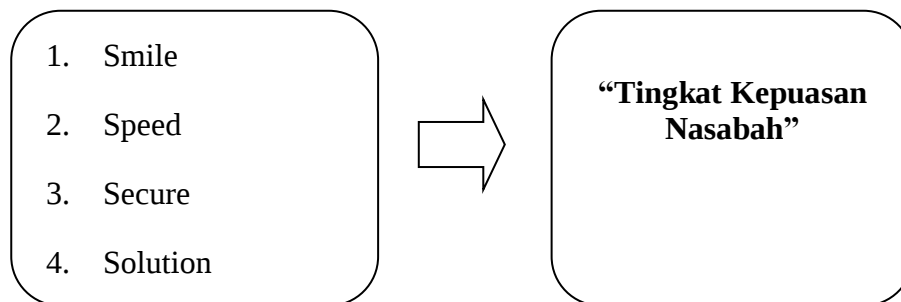
Dari definisi di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu pemenuhan harapan. Dalam perbankan, kepuasan nasabah dapat di ukur dengan

tingkat kepuasan nasabah berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan bank. Lebih khusus lagi, kepuasan nasabah dapat di ukur dengan tingkatannya berdasarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan nasabah selama dilayani oleh petugas Teller bank.

Dalam penelitian ini, sebagai kerangka penelitian menggunakan Standar Layanan Teller BNI (*Teller Value*):

- *Smile*
- *Speed*
- *Secure*
- *Solution*

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian



METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode survei. Menurut Simamora (2004 : 97), riset survei adalah pengumpulan data primer dengan melakukan tanya jawab dengan responden. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang dibagikan kepada koresponden dalam hal ini nasabah, untuk diolah menjadi data dan kemudian diolah lebih lanjut agar diperoleh suatu kesimpulan dengan objek penelitian pada petugas Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Dokumentasi yaitu pengumpulan data

dengan cara menggandakan data yang sudah dipublikasikan oleh instansi terkait, seperti data sejarah singkat instansi, struktur instansi serta data lainnya yang dirasa perlu.

2. Interview yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai masyarakat yang melakukan pelayanan .

3. Kuesioner yaitu pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang diajukan kepada masyarakat (responden).

Populasi dan Sampel

Populasi

- 1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang.

- 2) Sampel

Pemilihan sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling* dan menggunakan metode Slovin didapatkan jumlah sampel dari populasi 50.793 nasabah tahun 2015-2017 adalah 44 orang minimal yang sudah 1 tahun menjadi nasabah Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang.

Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

1. Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan skala Likert. Menurut Kinnear yang dikutip oleh Umar (2005 : 137) mengatakan “ skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik”. Untuk mengklasifikasikan penilaian atau jawaban responden diberi bobot sebagai berikut:

Sangat mengagungkan / sangat puas: 5
 Mengharapkan / puas: 4
 Cukup mengharapkan / cukup puas: 3
 Tidak mengharapkan / tidak puas: 2
 Sangat tidak mengharapkan / sangat tidak puas : 1

2. Alat Analisis Data

Untuk menganalisis kualitas pelayanan/ tingkat kepuasan nasabah maka digunakan rumus:

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Penilaian (P)}}{\text{Harapan (E)}}$$

(Wijaya 2011:98) analisis kualitas pelayanan jasa. “Jika kualitas (**Q**) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik berdasarkan harapan dan penilaian yang telah diperoleh untuk setiap dimensi”.

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan pelanggan atau nasabah akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yaang masuk pada kuadran ini.

2. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan pelanggan atau nasabah sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan atau nasabah sehingga perusahaan tidak perlu meprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada tahap ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan atau nasabah sehingga perusahaan lebih baik dalam mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, dan respon nasabah dari 44 lembar kuesioner yang disebarkan mengenai kepuasan nasabah pada layanan Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang berdasarkan Standar Layanan Teller BNI maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 4.17
Rekapitulasi Perhitungan Harapan, Kinerja dan Gap Tiap Atribut

No	Butir pernyataan	Harapan	Kinerja	Gap
A	Smile			
1	Mengucapkan kalimat sambutan, berdiri, tersenyum & kontak mata	4.45	4.45	0.00
2	Fokus dalam melayani, selalu tersenyum, sigap, antusias, fokus terhadap transaksi nasabah, menggunakan nama nasabah	4.20	4.18	-0.02
3	Menawarkan bantuan lainnya, menyebut nama nasabah, salam melayani untuk solusi, kalimat intimacy (pengakraban diri)	4.20	4.18	-0.02
	Mean	4.45	4.27	-0.02
B	Speed			
4	Gerak yang cekatan	5.00	4.45	-0.55
5	Melakukan transaksi dengan cepat	5.00	4.70	-0.30
	mean	5.00	4.58	-0.42
C	Secure			
6	Ketelitian memeriksa isi formulir transaksi	4.30	4.25	-0.05
7	Ketelitian melakukan penginputan data nasabah	4.27	4.27	0.00
8	Ketelitian proses perhitungan uang (izin menghitung, cara menghitung, konfirmasi jumlah)	4.30	4.27	-0.02
9	Konfirmasi validasi dan konfirmasi jumlah uang	4.30	4.25	-0.05
	Mean	4.29	4.26	-0.03
D	Solution			
10	Mengedukasi nasabah untuk melakukan setoran tunai di mesin CDM (setor tunai) & CRM (setor & tarik tunai)	4.45	4.43	-0.02
11	Pengalihan transaksi transfer debit rekening melalui mesin atm (tarik tunai)	4.34	4.32	-0.02
12	Pengalihan penarikan tunai melalui mesin ATM (di bawah Rp 10.000.000,-)	4.34	4.34	0.00
	Mean	4.38	4.36	-0.02

Dari masing masing dimensi tersebut diambil nilai rata-rata harapan,

kinerja dan kesenjangan yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut :

Tabel 4.18
Harapan, kinerja dan gap tiap dimensi

No	Dimensi	Harapan	Kinerja	Gap
1	Smile	4.45	4.27	-0.18
2	Speed	5.00	4.58	-0.42
3	Secure	4.29	4.26	-0.03
4	Solution	4.38	4.36	-0.02
	mean	4.53	4.37	-0.16

Sumber : Data Olahan 2018

Jika kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik, Berdasarkan harapan/kinerja dari penilaian yang

diperoleh untuk setiap dimensi, maka penggolongan kualitas untuk tiap dimensi dapat dilihat pada table 4.19 berikut :

Tabel 4.19
Harapan Pelayanan Tiap Dimensi

No	Dimensi	Kinerja (P)	Harapan (E)	Kualitas (Q)
1	Smile	4.27	4.45	0.96
2	Speed	4.58	5.00	0.92
3	Secure	4.26	4.29	0.99
4	Solution	4.36	4.38	1.00
	Mean	4.37	4.53	0.97

Sumber : Data Olahan 2018

Berdasarkan hasil analisis harapan pelanggan dan kinerja *Teller* yang diperoleh pada tabel diatas untuk setiap dimensi diperoleh total angka angka **0,97 (Q) ≤ 1** yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singkawang bisa disimpulkan belum baik, Namun ada beberapa variabel yang masih harus lebih diperbaiki lagi dan dipertahankan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singkawang, beberapa atribut yang sesuai dengan harapan pelanggan dapat dipertahankan dan sebaliknya yang masih belum baik harus segera di evaluasi untuk dibenahi pihak PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singkawang.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data maka dapat diberikan kesimpulan dari penelitian ini, yaitu :

a. Karakteristik responden

Sebagian besar responden atau sebanyak 20 orang dengan persentase 45,45% berumur 21-30 tahun, sebanyak 22 orang dengan persentase 50,00% berumur 31-50 tahun, dan sebanyak 2 orang dengan persentase 4,55% berumur diatas 50 tahun. Serta 68% berjenis kelamin wanita dan 32% berjenis kelamin pria.

b. Tingkat persepsi nasabah secara umum

Berdasarkan hasil analisis harapan dan penilaian kinerja pemohon yang diperoleh untuk setiap dimensi diperoleh angka 0,97 (Q) < 1 yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan dikategorikan belum baik. berikut kesimpulan umum dari tiap dimensi tingkat kepuasan nasabah :

1) Smile

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk dimensi smile. Bisa disimpulkan dengan rata-rata untuk harapan responden yaitu 4,45 dan sementara untuk kinerja rata rata skor 4,27, secara umum tingkat persepsi nasabah untuk dimensi ini berada di angka 0,96 berarti menunjukkan antara persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan dirasakan belum baik.

2) Speed

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk dimensi empati. Bisa disimpulkan dengan rata-rata untuk harapan responden yaitu 5,00 dan untuk kinerja rata rata skor 4,58 secara umum tingkat persepsi nasabah untuk dimensi ini berada di angka 0,92 berarti menunjukkan antara persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan masih belum baik.

3) Secure

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk dimensi keandalan. Bisa

disimpulkan dengan rata-rata untuk harapan responden yaitu 4,29 dan untuk kinerja rata rata skor 4,26, secara umum tingkat persepsi nasabah untuk dimensi ini berada di angka 0,99 berarti menunjukkan antara persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan didapatkan belum baik.

4) Solution

Tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja untuk dimensi daya tanggap. Bisa disimpulkan dengan rata-rata untuk harapan responden yaitu 4,53 dan untuk kinerja rata rata skor 4,36, secara umum tingkat persepsi nasabah untuk dimensi ini berada di angka 1,00 berarti menunjukkan antara persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dirasakan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adya Atep Barata. (2004). Dasar-dasar Pelayanan Prima, Cetakan 2. Jakarta : PT Alex Media Komputindo.
- Fandy, Tjiptiono. 2006. Manajemen jasa. Edisi Pertama. Yogyakarta. Andi.
- Fandy, Tjiptiono, 2000. Manajemen Jasa, Edisi Kedua. Andy Offset, Yogyakarta.
- Harayah M, Dwi.1988. Kegiatan Kas & Teller. Jakarta:Intermedia
- Hotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Ke -13. Jilid satu. Jakarta : Erlangga.
- Husein, Umar. 2005. Metode Penelitian. Jakarta. Salemba Empat.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/ Bank Negara Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Negara_Indonesia) (diakses tanggal 21 April 2018)
- Kasmir. 2002 Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Peasaran (Terjemahan) jilid 9. Jakarta: PT Prehallindo
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta: Erlangga.
- Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rambat, Lupiyoadi. Dan A. 2006. Hamdani. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Ke-2. Jakarta : Salemba Empat.
- Simamora. Bilson 2004. Panduan Riset Perilaku Konsumen. Jakarta : Gramedia.
- Sugiarto. 2001. Teknik Sampling. Jakarta. : Erlangga
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : ALFABETA
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2000. Statistika untuk penelitian. Bandung. Alfabeta.
- Suyabrata, Sumadi. 2004. Psikologi Pendidikan. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Swastika. 2005. Pengaruh Pelayanan Prima(service exellent).Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Skripsi Ekonomi.
- Warella, Y. 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanna Publik Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Zeithaml, et.al. (1990). Delivering Quality Service. New York: Free Press.