

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT.BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO).
TBK BANJARMASIN CABANG SULTAN ADAM**

NAMA : WILOJING JIO RAHAYU

EMAIL : gustiwello@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah Bank Negara Indonesia Banjarmasin. Sedangkan subjeknya adalah nasabah Bank Negara Indonesia Banjarmasin yang berjumlah 5 (lima) orang dengan 1 (satu) orang informan dari pihak Bank Negara Indonesia Banjarmasin. Metode pengumpulan datanya dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk pengabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data ada tiga yaitu: 1.Reduksi Data, 2.Penyajian Data, 3.Menarik Kesimpulan dan verifikasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam sudah cukup memuaskan bagi para nasabah. Namun, masih terdapat beberapa faktor yang bisa dibenahi seperti kurangnya pegawai yang menyebabkan terkadang antri saat melakukan pembenahan atau pembikinan ATM baru dan dilain pihak, Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sltan Adam telah melakukan perbaikan setiap tahunnya terhadap fasilitas.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Terhadap Nasabah

ABSTRACT

This research is a descriptive study with a qualitative approach. The object in this study was Bank Negara Indonesia Banjarmasin. While the subject is the customer of Bank Negara Indonesia Banjarmasin, which consists of 5 (five) people with 1 (one) informant from the side of Bank Negara Indonesia Banjarmasin. The method of data collection is by observation, interview and documentation. For data validation using source triangulation. There are three data analysis techniques, namely: 1. Data Reduction, 2. Data Presentation, 3. Attracting Conclusions and verification

The results of this study indicate that the quality of service of the Bank Negara Indonesia Banjarmasin Sultan Adam Branch is quite satisfying for its customers. However, there are still a number of factors that can be addressed such as the lack of employees that cause queuing when making new ATMs or making improvements and on the other hand, Bank Negara Indonesia Banjarmasin Sultan Adam Branch, the Adam Sltan Branch has made improvements every year to the facility.

Qeywords : Quality Of Service For Custumers

1. Pendahuluan

Bank merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk dan pihak ketiga yang berupa kredit atau pinjaman serta menawarkan jasa-jasa lainnya. Sedangkan lembaga keuangan itu sendiri menurut undang-undang adalah semua badan usaha yang melalui kegiatan-kegiatan dibidang keuangan yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat pada dasarnya bank merupakan lembaga prantara antara sektor yg kelebihan dana (surplus), dengan sektor yang kekurangan dana (defisit).

Sebagai lembaga keuangan kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan, kegiatan perbankan yang paling pokok adalah membeli uang dengan cara menghimpun dana dari masyarakat luas. Disamping itu kegiatan bank lainnya dalam rangka mendukung kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana adalah memberikan jasa lainnya, dalam praktiknya kegiatan dibedakan sesuai dengan jenis bank tersebut. setiap bank memiliki ciri dan tugas masing-masing dalam melakukan kegiatannya.

Kegiatan bank umum lebih luas dari bank perkreditan rakyat. Artinya produk yang ditawarkan oleh bank umum lebih beragam, hal ini disebabkan bank umum mempunyai kebebasan untuk menentukan produk dan jasanya. Sedangkan bank perkreditan rakyat mempunyai keterbatasan tertentu sehingga kegiatannya lebih sempit.

Bank umum atau yang lebih banyak dikenal dengan nama bank komersil merupakan bank yang paling banyak beredar didaerah Indonesia. Bank umum juga memiliki berbagai keunggulan jika di dibandingkan dengan BPR, Dalam praktiknya ragam produk tergantung dari status bank yang bersangkutan, baik dalam bidang ragam pelayanan maupun jangkauan wilayah oprasinya yang luas, artinya bank umum memiliki kegiatan pemberian jasa yang paling lengkap dan dapat berorasi diseluruh wilayah di Indonesia. Menurut status bank umum dibagi menjadi dua jenis, yaitu bank umum devisa dan bank umum non devisa, masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan dalam memberikan pelayanan yang berbeda. Bank umum devisa misalnya memiliki jumlah layanan jasa yang paling lengkap seperti dapat melakukan kegiatan yang berhubungan dengan jasa negara lain atau luar negeri. sedangkan bank umum non devisa sebaliknya tidak dapat melayani jasa yang berhubungan dengan negara lain atau luar negeri.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bertujuan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya mengenai kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Banjarmasin Cabang Sultan Adam.

3. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk melakukan penelitian dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis. Observasi dalam penelitian ini adalah langsung, yaitu dengan pengumpulan data yang dimana peneliti mengadakan pengamatan langsung tanpa alat terhadap gejala atau masalah-masalah subjek yang diteliti, baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi yang sebenarnya maupun dilakukan didalam situasi buatan yang khusus diadakan.

4. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi dua arah untuk mendapatkan data responden, peneliti menggunakan metode wawancara untuk memperoleh data tentang gambaran umum nasabah.

Adapun indikator dalam kualitas pelayanan adalah bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah komitmen yang mendalam untuk membeli produk dan jasa secara berkesinambungan dan tidak sensitif terhadap perubahan situasi yang menyebabkan berpindahannya nasabah.

Adapun indikator dalam loyalitas nasabah adalah melakukan pembelian ulang secara teratur atau regular, membeli produk-produk lain bukan satu produk saja yang ditawarkan oleh produsen, merekomendasi teman-temannya untuk membeli produk yang sama ke tempat yang sama, tidak mudah beralih ke produk saingan

5. Analisis Data Hasil Penelitian

Pada bagian ini penulis membahas hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam, dengan mengacu pada rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam. Serta faktor-faktor apa saja yang menentukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam yang berfokus pada nasabah, lebih lanjut penelitian dianalisis sebagai berikut.

1) Bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain:

- (1) Persepsi konsumen
- (2) Produk (jasa)
- (3) Proses

Kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar bebas seperti saat ini, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama informan pihak Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam yaitu ibu pitut, dapat dipahami oleh penulis secara garis besar bahwa pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam berpedoman pada Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang telah ditetapkan oleh kantor pusat Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam. Seperti yang dikatakan beliau layanan-layanan seperti counter, mobile banking, ATM serta produk-produk yang ditawarkan sama dengan perbankan yang sudah ada. Misalnya dengan menyambut nasabah menggunakan salam pembuka dan memberikan salam penutup sesuai syariat agama Islam ketika nasabah telah menyelesaikan urusannya, fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu dan sebagainya, kemudian melayani nasabah sesuai standar waktu dan kecepatan yang sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan pusat.

2) Faktor-Faktor Apa saja yang Menentukan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Bank Negara Indonesia di kota Banjarmasin Cabang Sultan Adam

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut. Oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah perbankan.

Mengingat pengumpulan data dilakukandengan menggunakan wawancara langsung terhadap nasabah serta karyawan perbankan di kota Banjarmasin Cabang Sultan Adam, maka tanggapan berupa jawaban pernyataan-pernyataan responden merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Sesuai dengan pedoman wawancara yang penulis lampirkan, penulis melakukan observasi, dan melakukan wawancara langsung guna mengumpulkan data dalam menyelesaikan penelitian ini.

Dari pembahasan rumusan masalah pertama diatas menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah menilai kualitas jasa melalui enam faktor sebagai berikut

- (1) *Compliance* (kepatuhan)

Kepatuhan terhadap aturan-aturan atau hukum yang telah ditetapkan, merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan untuk diamalkan dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan. Menurut subjek faktor kepatuhan merupakan poin penting yang menjadi alasan utama mengapa mereka memilih bertransaksi menggunakan jasa pelayanan yang diberikan Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan kepatuhan merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam. Karena kepatuhan ini merupakan alasan utama bagi nasabah dalam melakukan transaksi di Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam, maka dari itu kepatuhan harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern.

(2) *Tangible*(bukti fisik)

Menurut subjek yang merupakan nasabah Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam, bukti fisik berupa lokasi kantor, penampilan gedung, interior dan fasilitas ruang tunggu merupakan poin yang sangat diperhatikan.

Penampilan karyawan bank sangat penting karena merupakan hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan tersendiri yang sangat baik terhadap nasabah, sehingga timbul rasa kagum dan simpatik serta hormat terhadap nasabah.

Berdasarkan analisis tersebut dapat disimpulkan bukti fisik merupakan faktor yang sangat penting dan harus dimiliki pada bank dan karyawan Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam. Karena bukti fisik ini akan langsung terlihat oleh nasabah, maka dari itu bukti fisik harus diperhatikan untuk tetap menarik dan modern

(3) *Reability*(kehandalan)

Kemudahan untuk prosedur pelayanan seperti membuka buku tabungan dan giro, mencetak buku, mengirim uang, maupun transfer antar bank, serta pengambilan dan penyeteroran uang harus dirasakan oleh setiap, nasabah perbankan ketika melakukan transaksi keuangan diperbankan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan JH prosedur pelayanan yang diberikan Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam telah cukup sesuai dan memberikan kemudahan bagi nasabah. Lovelock dan Wright (2007:99) yang mengatakan bahwa, keandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa dengan kemudahan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, akan menanamkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasa amandan nyaman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Akhirnya keandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan perlu dijaga dan dilestarikan.

(4) *Responsiveness* (daya tanggap)

Untuk menjaga kinerja karyawan bank agar tetap baik dan tidak mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan kualitas dan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengiasi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah

Berdasarkan dari hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa semua karyawan merupakan variabel yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar terhadap karyawan agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah secara adil. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan bank berupa imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

(5) *Assurance* (jaminan)

Pada jasa perbankan, nasabah menginginkan adanya jaminan keamanan pada transaksi yang dilakukan (baik transaksi yang dilakukan dikantor maupun melalui mesin ATM). Selain itu nasabah juga menginginkan keamanan akan dana simpanan yang dipercayakan kepada perbankan, harus mampu membangun posisi yang aman disbanding dengan bank-bank lain melalui stabilitas bank terhadap kegiatan perekonomian di Indonesia.

Seperti yang diungkapkan oleh DA nasabah Bank Negara Indonesia, penyimpanan di Bank Negara Indonesia lebih terjamin keamanannya sebagai bank BUMN telah mendapatkan jaminan dari pemerintah. Jadi penyimpanan sangat terjamin dan aman.

(6) *Empathy* (empati)

Variabel ini merupakan bentuk perhatian individual karyawan bank kepada nasabah. Merupakan bentuk dari sikap cepat tanggap atas apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah

Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dapat menganalisis bahwa dalam memberikan variabel perhatian kepada nasabah, karyawan Bank Negara Indonesia Banjarmasin sudah sangat memuaskan. Dengan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa empati karyawan Bank Negara Indonesia Banjarmasin Cabang Sultan Adam mampu meningkatkan layanan yang dapat memberi kemudahan serta mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang apabila dapat diterapkan secara terus-menerus.

6. Penutup

Hasil secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, kepuasan nasabah secara bersama-sama dan secara persial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Banjarmasin Cabang Sultan Adam, kualitas layanan mempunyai pengaruh secara langsung yang signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Banjarmasin Cabang Sultan Adam. Jadi semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank akan menimbulkan kepuasan nasabah sehingga loyalitas nasabah juga semakin tinggi terhadap PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Banjarmasin Cabang Sultan Adam.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Fandy Tjiptono, 2002 ,Manajemen Jasa,Penerbit ANDI YOGYAKARTA Majalah Info Bisnis, Edisi maret-Tahun keVI-2002
- Fajar,Laksana,2008.ManajemenPemasaran.Yogyakarta: PenerbitGrahallmu
- Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Kotler, Philip dan Keller, 2007, Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas, PT. Indeks, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty: Menumbuhkan & Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Jakarta : Erlangga.
- Supranto. 2002. Mengukur Tingkat kepuasan Pelanggan atau Konsumen. Jakarta: Rineka Cipta.
- Krismanto, Adi. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.Tesis.Semarang :Universitas Diponegoro. 2009
- Tjiptono. 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen,Yogyakarta: BPFE.
- Fajar,Laksana,2008.ManajemenPemasaran.Yogyakarta: PenerbitGrahallmu
- Philip Kotler, 2002, Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta
- Nyer, Prashanth U. (2000), “ An investigation into whether complaining can cause increased consumer satisfaction “, Journal of Consumer Marketing, Vol. 17 No. 1 p. 9-19,
- Kotler, Plilip. 2000. Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Afabeta
- Fandy Tjiptono, 2004, Strategi Pemasaran, edisi kedua, Andi, Yogyakarta
- Christopher H Lovelock dan Lauren K. Wright, 2007, Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro, Cetakan Kedua, Jakarta; PT. INDEKS