



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH PT BANK CENTRAL ASIA TBK

Elza Manurung

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang

E-Mail: agdinahag@gmail.com

| INFO ARTIKEL | ABSTRAK |
|--|--|
| <p>Diterima 11 Desember 2022 Disetujui 13 Januari 2023 Diterbitkan 01 Februari 2023</p> <p>Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah</p> | <p>Penelitian ini bertujuan untuk melihat kualitas pelayanan Bank BCA yang telah diterima oleh para nasabah serta tingkat kepuasan para nasabah pada setiap dimensi jasa yang diberikan oleh pihak Bank BCA kepada nasabah. Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap kinerja pelayanan BCA dirasakan sudah cukup memuaskan nasabah yaitu dengan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 89.10%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.</p> |
| ARTICLE INFO | ABSTRACT |
| <p>Keywords: <i>Service quality; Customer Satisfaction.</i></p> | <p><i>This study aims to see the quality of Bank BCA services that have been received by customers and the level of customer satisfaction in each dimension of services provided by Bank BCA to customers. The method used is descriptive analysis. The results showed that customer satisfaction with BCA's service performance was considered sufficient to satisfy customers, with an average satisfaction level of 89.10%. The results of this study indicate that service quality (<i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy</i>) has a positive effect on customer satisfaction.</i></p> |

PENDAHULUAN

Industri perbankan memegang peranan yang sangat strategis karena kegiatan perekonomian suatu negara tidak terlepas dari sebuah alur lalu lintas pembayaran uang. Dari peranan yang sangat strategis itu dapat dikatakan bahwa industri perbankan sebagai urat nadi dari sistem perekonomian. Kegiatan pokok bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat, mempunyai fungsi sebagai *intermediary service* (Sasongko, 2000). Jasa bank sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara. Jasa perbankan pada umumnya terbagi atas dua tujuan. Pertama, sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah. Untuk ini, bank menyediakan uang tunai, tabungan, dan kartu kredit. Ini adalah peran bank yang paling penting dalam kehidupan ekonomi. Tanpa adanya penyediaan alat pembayaran yang efisien ini, maka barang hanya dapat diperdagangkan dengan cara barter yang memakan waktu. Kedua, dengan menerima tabungan dari nasabah dan meminjamkannya kepada pihak yang membutuhkan dana, berarti bank meningkatkan arus dana untuk investasi dan pemanfaatan yang lebih produktif. Bila peran ini berjalan dengan baik, ekonomi suatu negara akan meningkat. Tanpa

adanya arus dana ini, uang han ya berdiam di saku seseorang, orang tidak dapat memperoleh pinjaman dan bisnis tidak dapat dibangun karena mereka tidak memiliki dana pinjaman.

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan utama dari tujuan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat (Sinungan 2000:17). Nasabah yang merasa puas akan cenderung melakukan *word of mouth yang positif dalam lingkungan sosial dan sebaliknya nasabah yang tidak puas akan cenderung melakukan word of mouth yang negatif*. Beberapa pelanggan memilih untuk tidak komplein secara langsung kepada provider, namun lebih kepada menginformasikan *word of mouth yang negatif mengenai perusahaan kepada teman, kerabat, dan para pekerja* (Zeithaml & Valerie, 2003:191). Berdasarkan uraian yang ada diatas penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PT Bank Central Asia. Oleh karena penulis membuat laporan tugas akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah PT Bank Central Asia Tbk”.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Fandy Tjiptono (2017:180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Sedangkan menurut Purwani dan Wahdiniwaty (2017:65) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan menurut Atep Adya Brata (2003: 36) menyatakan bahwa berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukuran nya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena mereka lah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasan nya.

Sangadji (2013:180) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/ aktual dengan kinerja produk yang di harapkan. Sedangkan menurut Suyanto (2018: 76) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan senang atau kecewa dari pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kinerja produk dengan harapan. Jika kinerja produk sesuai dengan harapan, pelanggan puas atau senang, dan begitu juga sebaliknya.

METODE

Dalam desain penelitian kualitatif ini, penulis menggunakan data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data tersebut kemudian di analisis dengan menggunakan metode berfikir induktif. Metode berfikir induktif adalah metode berfikir yang dimulai dari fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan. Dalam desain penelitian kualitatif ini, penulis mengambil desain peneleitian yaitu bedasarkan apa yang telah diamati dan di observasi di PT Bank Central Asia, desain penelitian yang digunakan ada studi penelitian deskriptif mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Proses wawancara peneliti hanya menulis dalam bentuk rekaman suara dan tidak menulis jawaban dari para informan secara langsung pada saat wawancara. Hal ini karena untuk mempermudah dalam proses wawancara sehingga durasi wawancara tidak terlalu lama dan sebelumnya pun peneliti sudah meminta persetujuan kepada para informan yang bersangkutan.

Mengapa lebih memilih menggunakan tabungan BCA dibandingkan tabungan lain ?

Saudari Leni sebagai nasabah menjawab

Informan 1

“Karena ATM BCA sudah banyak dimana-mana, bisa transaksi tanpa kartu ATM. Mayoritas orang sekeliling saya menggunakan BCA, jadi saat melakukan transaksi tidak ada biaya admin dan mesin EDC BCA sudah banyak dimana-mana”

Selama menggunakan tabungan BCA pernah ada kendala tidak ? dan menurut anda bagaimana pelayanannya?

Saudari Linda sebagai nasabah menjawab

Informan 2

“Pernah, saat itu ATM saya hilang dan saya langsung datang ke kantor BCA. Menurut saya layanan cukup cepat karena disaat itu langsung diblokir kartunya dan langsung tanpa antri lama saya dapat fisik ATM yang baru menggunakan mesin khusus cetak ATM”

Menurut anda bagaimana layanan BCA saat melakukan proses pembukaan rekening?

Saudari Ratna sebagai nasabah menjawab

Informan 3

“Pelayanan BCA untuk proses pembukaan rekening mudah dan cepat, saat saya melakukan pembukaan rekening, saya di arahkan untuk pembukaan rekening online. Tanpa antrian yang panjang saya bisa buka rekening dimana saja melalui online dan proses sangat cepat

Pembahasan

Kualitas layanan mencakup kesungguhan bank dalam menyediakan fasilitas fisik yang memadai, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, penampilan karyawan yang rapi dan professional, tersedianya peralatan pendukung yang modern, kemampuan karyawan menangani masalah yang dihadapi nasabah dengan baik, kecepatan karyawan dalam melayani responden, kemudahan prosedur pelayanan, karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada nasabah, karyawan selalu bersedia membantu nasabah, karyawan BCA cepat merespon keluhan nasabah, karyawan tepat memecahkan masalah nasabah, karyawan dapat dipercaya, karyawan dapat memberikan rasa aman saat transaksi, karyawan bersikap sopan dan ramah, dan karyawan memiliki pengetahuan yang memadai, karyawan memberikan perhatian kepada nasabah, karyawan melayani nasabah dengan cara yang simpatik, karyawan bersedia mendengarkan saran dan keluhan dari nasabah, dan karyawan memahami kebutuhan nasabah. Dalam konteks pemasaran jasa ada beberapa hal yang harus diingat antara lain nasabah adalah pihak yang cenderung memberikan penilaian terhadap mutu atau kualitas pelayanan. Dalam hal ini, mereka menilai dengan membandingkan apa yang mereka terima dan apa yang mereka harapkan. Dengan demikian harus ada usaha nyata dari pengelola perusahaan untuk mengetahui arti penting kualitas pelayanan pada konsumen, prospek dan segmen pasar yang lain.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut berarti bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang maksimal dan baik yang dirasakan oleh nasabah dengan menggunakan lima pendekatan dari kualitas pelayanan pada Bank BCA yang berhasil membangun kepuasan nasabah

REFERENSI

Arasli, H., Katiricioglu, S.T. and Smadi S.M. (2005) , “A comparison of service quality in the banking industry”, the international journal of bank marketing, Vol.23 No.7, pp. 508-256.

Dulkhatif, dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penyedia Jasa Internet Study PT Noken Mulia Tama Semarang. Journal of Management. Vol.2. No.2.

Ferrinadewi, Erna. 2008. Merek & Psikologi Konsumen (Implikasi pada Strategi Pemasaran). Yogyakarta: Graha Ilmu.

Heineke, Davis, (2003), Managing Services, Mc Grow Hill, UK

- Irawan, Handi. 2009. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Edisi kedua. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. Marketing Management: 9th ed. New Jersey: Prentice Hall, 1997.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Pengaruh Penerapan Strategi Pemasaran Rasional, Emosional Dan Spiritual, Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Sumut Syariah Cabang Utama Medan. Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis. Vol.2. No.1.
- Pramana, I Gede Yogi dan Ni Made Rastini. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali” E-Jurnal Manajemen Unud. Vol 5. No.1.
- Rini, Endang Sulistya dan Yeni Absah. 2015. Analisis Penciptaan Loyalitas Melalui
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta : C.V Andi Offset.
- Sasongko. N. (2000). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Masyarakat Terhadap Bank. Bandung : Universitas Jenderal Achmad Yani.
- Solihin, D. (2022). *Service Pemasaran*. Banten: CV. AA RIZKY
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sunyoto, Danang. 2013. Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Yogyakarta : CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Sunyoto, Danang. 2013. Teori Kuesioner & Analisis Data (Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen). Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, penelitian). Bandung: Andi.
- Umar, Husein. (2005). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Valerie, J. And Zeithaml, Parasuraman A, Berry L. Leonard, (1985) A conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, vol 49 (Fall), 41-50.