

**PELAYANAN PADA BANK NEGARA INDONESIA, Tbk
(PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA MAKASSAR**



Oleh

**SAKINAH TAHIR
4504021002**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Negara

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS "45" MAKASSAR
2008**

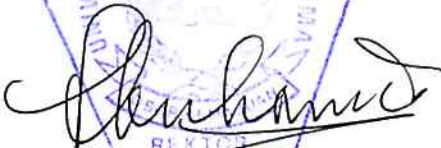
HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Sabtu Tanggal Tujuh Belas Bulan Mei Tahun Dua Ribu Delapan dengan judul : “ **PELAYANAN PADA BANK NEGARA INDONESIA, Tbk (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA MAKASSAR** ” :

Nama : **SAKINAH TAHIR**
No. Stambuk : 4504021002
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Program Studi : Administrsi Negara

Telah diterima oleh panitia ujian sarjana Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas”45” Makassar, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Negara (S-1) pada Jurusan ilmu Administarsi Negara

Pengawas Umum



Prof. DR. Abu Hamid, MA
Rektor Univ. “45” Makassar



Dra. Asmirah, MSI
Dekan FISIP Univ. “45” Makassar

Panitia Ujian :



Arief Wicaksono, S.Ip
Wakil Dekan FISIPOL

Drs.H. Misbahuddin Achmad, MS
Ketua Jur. Ilmu Administarsi Negara

Tim Penguji :

1. **Drs. H. Misbahuddin Achmad. MS**
2. **Dra. Asmirah, M.Si.**
3. **Dra. Hj. Nurmi Nonci, M.Si.**
4. **Dra. Juharni, M.Si.**



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di program studi Ilmu Administrasi jurusan Administrasi Negara Fakultas Isipol Universitas "45" Makassar Tahun 2008, dengan judul "Pelayanan Pada Bank Negara Indonesia, Tbk. (PERSERO) Kantor cabang Utama Makassar".

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya banyak kendala yang harus dilewati sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan kesemuanya itu tidak lepas dari peran serta berbagai pihak yang tidak dapat penulis lupakan. Untuk itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak H.Misbahuddin Achmad,Ms. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar dan sekaligus Pembimbing I yang telah banyak membimbing dan memberi masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Asmirah, Msi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar dan sekaligus Pembimbing II yang atas segala bimbingan dan koreksi serta kesabaran dalam membimbing penulis selama menyusun skripsi ini.
3. Pimpinan Bank Negara Indonesia, Tbk, (PERSERO) Kantor cabang Utama Makassar yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di instansinya.

4. Staf Dosen dan staf administrasi pada jurusan administrasi Negara Universitas "45" Makassar, yang membantu penulis dalam mempersiapkan kelengkapan administrasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Rekan - rekan mahasiswa jurusan administrasi negara angkatan 2004 dan semua pihak yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu, yang turut membantu penulis dalam memberikan masukan selama penyelesaian skripsi.
6. SAKINAH TAHIR spesial dan Big Thanks to :
 - Kedua Orang Tuaku yang senantiasa memberikan full perhatian, dukungan dan penuh kesabaran mendidik penulis hingga saat ini. Dorongan dan doa yang tanpa batas yang diberikan selalu seiring langkah penulis (I LOVE U ALL).
 - Buat saudaraku amri, shita beserta pengikutnya (naya sweet, faat dan kak syahrul), appur, dan APHIE yang menjadi back-up dalam penulisan skripsi ini.
 - Buat tante pati beserta om nahrir dan spupu2Q yang banyaaaaaaaak memberikan bantuan selama ini, juga kak mery yang banyak membantu dalam pengambilan data selama melakukan penelitian di BNI.
 - Buat sahabat kecilQ : itti yang menjadi best friend dalam suka dan duka.
 - Dewi " si empat mata" yang menjadi teman sejati dari kecil hingga saat ini yang banyak membantu dan dengan senang hati menjalani tugas pengeditan selama penulis kuliah.
 - Buat Dian "si Behel" yang selalu menjadi input bagi penulis.

- To All My Best Friends : Sepal, Lhia, Leny, Ayoe yang senantiasa selalu berbagi calla-calla, hang-out bareng dan berbagi suka dan duka. (God Give Me a Bestest Time With Them)..... !!!!!
- Buat Ca2ng BOQIL si Mr. Lelet!!!!
- Buat bunga, yang selalu menjadi motivator untuk selalu maju dan buat odhe, yunus, asmar, tandi, jaya sebagai teman seperjuangan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan penulisan dimasa mendatang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi bahan acuan bagi perkembangan dunia perbankan dan juga sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa. Amiin

Makassar,

2008

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR ISTILAH	xi
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan dan Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Penelitian	4
1.3.2 Manfaat Penelitian	5
1.4 Kerangka Konseptual	7
1.5 Metodologi Penelitian	8
1.5.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	8
1.5.2 Tipe dan Dasar Penelitian	8
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	8
1.5.4 Populasi dan Sampel	9
1.5.5 Jenis dan Sumber Data	10
1.5.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	10
1.6 Sistematika Pembahasan	10

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan	12
2.2 Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kriteria Pelayanan Publik Yang Baik	21
2.4 Kepuasan Pelanggan	23
2.5 Mempertahankan Pelanggan.....	27
2.6 Pengertian Bank	28
2.7 Jenis-Jenis Bank	29
2.8 Fungsi dan Tujuan Perbankan di Indonesia	31
2.9 Jenis Produk Jasa Bank	32

BAB III. GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Bank Negara Indonesia	34
3.2 Visi, Misi, Slogan dan Nilai Bank Negara Indonesia	37
3.3 Struktur Organisasi	39
3.4 Uraian Jabatan	40
3.4.1 Pemimpin Kantor Cabang	40
3.4.2 Pemimpin Bidang Layanan	42
3.4.3 Pemimpin Bidang Operasional	43
3.4.4 Pemimpin Bidang Pembinaan Kantor Layanan	44
3.5 Keadaan Pegawai	44

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tahap Perumusan Masalah	47
4.2 Menentukan Faktor	49
4.2.1 Kualitas Pelayanan Bersifat <i>Tangible</i> (Berwujud)	49
4.2.2 Kualitas Pelayanan Bersifat <i>Reliability</i> (Kehandalan)	53

4.2.3 Kualitas Pelayanan Bersifat <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	56
4.2.4 Kualitas Pelayanan Bersifat <i>Assurance</i> (Jaminan)	59
4.2.5 Kualitas Pelayanan Bersifat <i>Emphaty</i> (Empati)	62

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	69

DAFTAR PUSTAKA	71
-----------------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
Gambar 1	Kerangka Konseptual	7
Gambar 2	Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia	39

DAFTAR TABEL

Nomor		Halaman
Tabel 1	Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
Tabel 2	Keadaan Pegawai Berdasarkan Masa Kerja.....	46
Tabel 3	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Tempat Parkir Yang luas dan Aman.....	52
Tabel 4	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pegawai Bank Yang Selalu Siap Pada Counter Yang Ada	55
Tabel 5	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kecepatan atau Ketanggapan Karyawan Dalam Melayani Kebutuhan Nasabah	58
Tabel 6	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kenyamanan Selama Proses Transaksi	61
Tabel 7	Penilaian Responden Terhadap Kinerja Terhadap Karyawan Bank Untuk Mendengarkan Keluhan Nasabah	64

DAFTAR ISTILAH

- Rekening Giro** : Simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek.
- Deposito** : Simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank yang bersangkutan.
- Tabungan** : Dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank dalam bentuk giro, deposito atau bentuk yang lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.
- Obligasi** : Surat berharga dan mempunyai sifat khusus, yaitu dibuat untuk dapat diperdagangkan atau diperalihkan.
- Transfer** : Pengiriman uang antarkota atau antar Negara yang dilakukan melalui bank.
- Inkaso** : Permintaan nasabah kepada suatu bank untuk menagih piutangnya berupa surat berharga tanpa dokumen atau surat berharga berdokumen baik antarkota maupun Negara.
- Debit Card** : Melakukan transaksi dengan menggunakan kartu pengenal yang pembayarannya langsung dibebankan kepada rekening si pembeli pada bank tertentu yang menyelenggarakan kartu tersebut.

Credit Card : Alat pembayaran berupa kartu yang diterbitkan bank yang didalamnya di sebutkan nama pemegang, nomor anggota, tanda tangan, dan foto *pemegang* kartu yang hanya dapat dipergunakan sebagai alat pembayaran pada *merchant* bank penerbitnya saja.

ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

: Kegiatan kas yang dilakukan secara otomatis untuk memudahkan nasabah dalam rangka menarik atau menyetor dana secara tunai.

ATM Card : Kartu keanggotaan ATM yang diberikan oleh bank penerbit kepada nasabahnya, yang didalamnya terdapat identitas bank dan pemegang serta nomor kartu yang mempunyai *personal identification number (PIN)*.

Bank Garansi : Sertifikat jaminan yang diberikan suatu bank kepada pemilik proyek atas nama kontraktor, nilai bank garansi harus sama dengan nilai proyek yang dijamin.

L / C (Letter Of Credit)

: Jaminan tertulis bank penerbit atas permintaan untuk membayar sejumlah uang kepada penerima (penjual).

Kotak penyimpanan barang (Safe Deposit Box)

: Sarana penyimpanan barang berharga berupa boks atau kotak kecil yang didesain sedemikian rupa dan setiap boks memiliki kunci yang istimewa, tahan api, serta disimpan dalam ruangan yang kuat sehingga sulit untuk dicuri orang.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.

Dalam era globalisasi perkembangan dan dinamika semakin pesat, seiring dengan munculnya tantangan dan persaingan yang harus dihadapi oleh dunia bisnis yang semakin kompleks, termasuk dunia perbankan. Hal tersebut ditandai dengan adanya perubahan lingkungan yang cepat dengan kemajuan teknologi yang semakin berkembang pesat, menuntut kepekaan organisasi perbankan mampu merespon perubahan yang terjadi sehingga dapat tetap eksis dalam kancah persaingan. Tuntutan kesiapan organisasi perbankan terhadap persaingan pasar bebas yang semakin dekat dan tuntutan restrukturisasi organisasinya, agar lebih fleksibel dan adaptif dalam menyikapi berbagai perubahan yang terjadi. Dengan sikap fleksibel dan adaptif itu, akan memberi kemampuan bersaing dalam persaingan global yang semakin ketat dan sebagai dampak dari terbukanya kesempatan bagi dunia perbankan dari berbagai negara.

Sebagaimana halnya dunia bisnis pada umumnya, maka dunia perbankan dituntut untuk berupaya secara terus menerus meningkatkan daya saing produk yang dihasilkan serta pelayanan yang prima kepada nasabah (pelanggan). Sehingga faktor efisiensi, produktifitas, pengembangan teknologi serta pelayanan kepada para nasabah merupakan hal yang harus diperhatikan dan disikapi dengan arif agar dapat melaksanakan kegiatannya secara berkesinambungan.

Peningkatan intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga menuntut setiap bank untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan para pesaing. Pertahanan suatu perusahaan tidak terbatas produk atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses, sumberdaya manusia (SDM) dan lingkungan (Tjiptono, 2001: 64). Dalam era teknologi maju seperti sekarang ini, tidak ada satupun bank yang tidak terkena dampak globalisasi bukan hanya perusahaan besar dan multinasional, tetapi perbankan kecil pun juga menghadapi persaingan global. Dengan demikian untuk menghadapi persaingan yang kelasnya lebih tinggi dibutuhkan persiapan yang jauh lebih matang.

Munculnya berbagai macam bank di Indonesia dan salah satunya adalah Bank Negara Indonesia sebagai penyedia jasa perbankan saat ini, seakan menjadi tontonan yang menarik sebab persaingan yang semakin ketat adalah hasil dari keadaan tersebut. Sehingga, hal utama yang harus diprioritaskan adalah mutu pelayanan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Olehnya itu, hal-hal yang dianggap penting untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan yang optimal agar menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan nasabahnya.

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah kini ramai diperbincangkan pada tingkatan internasional, nasional, industri dan perusahaan dimana kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang maupun jasa yang dikehendaki oleh nasabah,

sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Mengingat pentingnya kepuasan nasabah, seperti yang telah dikemukakan di atas, maka perusahaan perbankan perlu melakukan serangkaian kajian mengenai faktor penting yang menentukan terciptanya suatu mutu pelayanan yang baik

PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero), Kantor Cabang Utama Makassar, sebagai salah satu perusahaan yang berada dibawah garis koordinasi BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa perbankan serta berorientasi pada kepuasan nasabah. Hal tersebut tercermin melalui slogan perusahaan *Melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa*. Atas dasar tersebut, maka penulis mengambil masalah penelitian pada instansi perbankan dengan mengajukan judul *Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar*. Sebagai tugas akhir dalam menyelesaikan studi.

1.2 Batasan dan Rumusan Masalah

Mengingat mengkaji pelayanan, memiliki jangkauan yang luas. sebagaimana slogan PT. Bank Negara Indonesia diatas, maka penulis memberikan batasan-batasan dengan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan terfokus pada kualitas pelayanan nasabah yang berada dalam wilayah *Banking Hall* kecuali layanan ATM dan tempat parkir (seperti : ruangan, komputer, *teller*, *customer service*, dan *security*) pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

2. Nasabah yang akan dijadikan responden adalah nasabah perseorangan (*Consumer*) PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.
3. Penelitian tidak mencakup sistem pemasaran/promosi produk PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

Berdasarkan batasan masalah di atas, berikut ini dirumuskan beberapa masalah yang akan dibahas dalam karya tulis akhir ini.

1. Bagaimana kualitas atau mutu pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, Diantaranya SDM yang unggul yang dapat menunjang ?
2. Bagaimana sarana pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. Berupa fasilitas yang dapat menunjang pelayanan yang maksimal ?
3. Sejauhmana kemampuan personil PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) dalam memberikan pelayanan, Diantaranya kinerja yang dihasilkan secara maksimal ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Mengacu pada perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

2. Untuk mengetahui sarana pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.
3. Untuk mengetahui tingkat kemampuan personil PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama Makassar dalam memberikan pelayanan.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar diperuntukkan agar hasil penelitian ini dapat membantu pihak manajemen bank dalam hal peningkatan pelayanan untuk kepuasan nasabahnya.
2. Sebagai bahan pustaka dan acuan kepada pihak-pihak yang melakukan penelitian lanjutan pada obyek yang sama dan untuk memberikan bukti empiris yang menunjukkan arti pentingnya peningkatan mutu pelayanan baik pada instansi pemerintah maupun instansi swasta.
3. Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis serta dapat memperluas pemahaman penulis terhadap pentingnya pelayanan.

1.4 Kerangka Konseptual

Usaha Pemerintah untuk memberikan pelayanan yang seefisien dan seefektif mungkin telah dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993, yang berbunyi :

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah pusat atau daerah dan lingkungan BUMN/ BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". (Kep. Menpan, 1993 :5).

Oleh karena itu mutu pelayanan umum yang dilakukan Pemerintah maupun lembaga swasta haruslah transparan, mudah dan cepat. Untuk itu diperlukan adanya :

1. Pelaksanaan-pelaksanaan yang berintikan latar belakang disiplin ilmu.
2. Sistem administrasi dan tata laksana yang efektif dan efisien dengan kemampuan bekerja yang bermutu tinggi dengan sasaran yang tepat.
3. Susunan personalia dan berkemampuan tinggi dari segi keprofesionalan, orientasional dan disertai rasa pengabdian atau dedikasi terhadap orang lain.

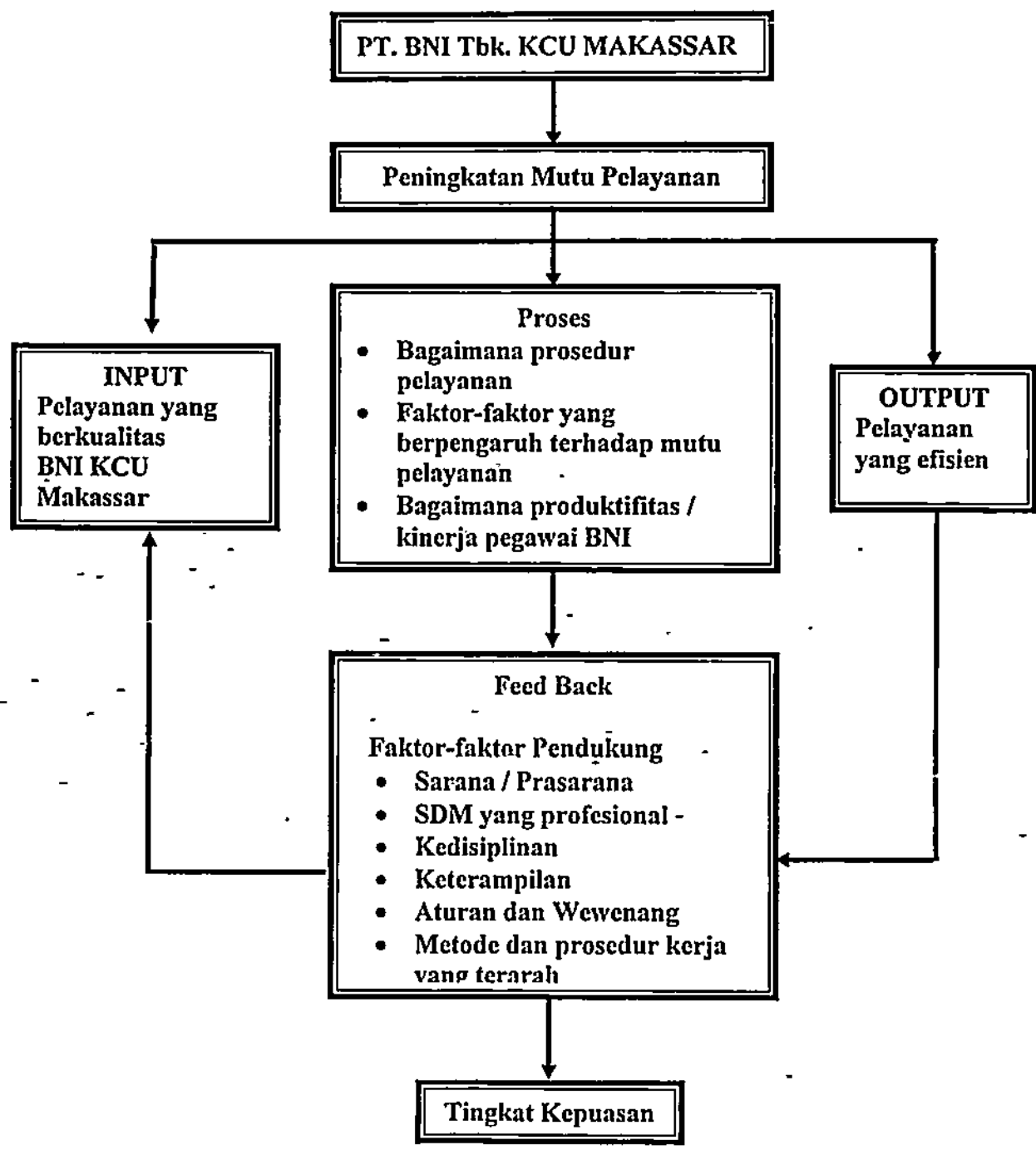
Mutu barang umumnya dapat diukur, namun mutu jasa pelayanan agak sulit diukur karena bersifat subyektif. Hal tersebut disebabkan adanya perbedaan tingkat kepuasan seseorang yang bergantung pada persepsi, latar belakang sosial, ekonomi, norma pendidikan, budaya bahkan kepribadian seseorang. Tentang keadaan pelayanan di bank biasanya hal ini ditunjukkan dari berbagai segi yakni :

- a. Tingkat pemanfaatan sarana dan prasarana pelayanan.
- b. Mutu pelayanan dan kemampuan sumberdaya manusia pada pelayanan
- c. Tingkat efisien pada layanan.

Untuk melihat proses peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh pihak BNI, dapat dilihat pada bagan kerangka konseptual di bawah ini :

Gambar 1

KERANGKA KONSEPTUAL



1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Dalam rangka penulisan skripsi, penulis mengadakan penelitian pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman No.1, yang dilaksanakan selama bulan September 2007-Maret 2008.

1.5.2 Tipe dan Dasar Penelitian

- a. Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif, yakni memberikan gambaran tentang produktivitas dan kemampuan pegawai dalam rangka peningkatan mutu pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan.
- b. Dasar penelitian yang digunakan adalah survei, yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan data

Pada suatu penelitian ilmiah metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan penelitian yang relevan, akurat dan terpercaya. Dalam penulisan tugas akhir ini digunakan :

a. Observasi

Teknik observasi yang digunakan adalah observasi partisipasi. Dalam hal ini peneliti terlibat langsung dalam penelitian dan melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti.

Teknik observasi yang digunakan adalah observasi partisipasi. Dalam hal ini peneliti terlibat langsung dalam penelitian dan melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti.

b. Wawancara (*Interview*)

Teknik ini digunakan untuk mengkonfirmasi data-data yang dianggap kurang jelas untuk memperoleh data yang lebih akurat. Wawancara ini dilakukan kepada pihak bank itu sendiri dan nasabah.

c. Angket

Membagikan daftar pertanyaan berdasarkan permasalahan yang diteliti oleh penulis. Adapun bentuk angket ini berupa daftar pertanyaan yang disertai dengan jawaban pilihan.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pimpinan bank dan jajarannya yang berjumlah-134 orang, serta nasabah perseorangan (*Consumer*) pada kantor PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

b. Sampel

Data dikumpulkan dengan cara teknik *sampling aksidental*. Teknik aksidental ini adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu nasabah yang memiliki satu jenis rekening seperti tabungan, deposito dan giro secara kebetulan bertemu

dengan peneliti, yang jumlahnya sebagai responden sebanyak 75 orang. Sedangkan pegawai BNI dijadikan informan yang jumlahnya 8 orang.

1.5.5 Jenis dan Sumber data

Jenis data dan sumber data diperoleh melalui hal-hal berikut :

1. *Data Primer*, yaitu data yang diperoleh langsung melalui daftar pertanyaan yang ditujukan pada pegawai BNI serta nasabah.
2. *Data Sekunder*, yaitu data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang disediakan oleh perusahaan, buku-buku laporan serta beberapa hasil penelitian yang relevan.
3. *Studi Kepustakaan*, yaitu dilakukan terhadap referensi buku-buku yang berhubungan dengan materi penulisan.

1.5.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data yang dikumpulkan mula-mula diklasifikasikan kemudian ditabulasi lalu diedit dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Setelah data dideskripsikan dalam bentuk tabel kemudian dianalisa secara kuantitatif.

1.6 Sistematika Pembahasan

Secara singkat mengenai gambaran umum penulisan tugas akhir ini akan disusun dalam lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut :

1. Bab I, pendahuluan meliputi latar belakang masalah. batasan dan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka konseptual, metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan.
2. Bab II, tinjauan pustaka meliputi pengertian pelayanan. definisi pelayanan, kualitas pelayanan, pengertian kepuasan, mempertahankan pelanggan, pengertian bank, jenis bank, jenis produk jasa bank, serta fungsi dan tujuan perbankan.
3. Bab III, gambaran umum lokasi penelitian mencakup sejarah berdirinya PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero), Kantor Cabang Utama Makassar, visi, misi, slogan dan nilai, struktur organisasi, dan uraian jabatan pegawai dan keadaan pegawai.
4. Bab IV, analisis dan pembahasan mencakup hasil penelitian dan pembahasan.
5. Bab V, kesimpulan dan saran merupakan bagian penutup dari keseluruhan penulisan berisi tentang kesimpulan dan saran-saran yang berkaitan dengan hal-hal dalam penulisan tugas akhir ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses pelayanan langsung secara berkesinambungan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur. Oleh karena dapat ditetapkan standar yang baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya sehingga sebuah manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan sehingga pada akhirnya menghasilkan sebuah kepuasan.

Sebagian besar sarjana menyamakan pelayanan dengan pengertian administrasi, diantaranya :

1. The Liang Gie dalam bukunya yang berjudul *Ilmu Administrasi* bahwa, perkataan administrasi berasal dari kata latin *ad + ministrare*, suatu kata kerja yang berarti melayani, membantu untuk memenuhi. (The Liang Gie, 1974 : 6)
2. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun daerah dalam bentuk barang dan atau jasa. baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pelayanan menurut Moenir adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dalam landasan faktor materil melalui sistem prosedur dan

metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Moenir, 1992 : 19).

Pada umumnya semua lembaga Pemerintah maupun swasta, kata atau istilah "pelayanan" selalu menjadi objek pembicaraan yang serius. Hal itu berarti pengertian kata pelayanan sangat luas, karena berhubungan dengan seluruh kepentingan masyarakat. Menurut W.J.S Poerwadarminta (1986 : 61) "pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, menerima, menyambut, mengindahkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang".

Menurut J. Wajong dalam bukunya yang berjudul *Fungsi Administrasi Negara* mendefinisikan kata administrasi sebagai berikut "kata administrasi berasal dari kata *administer* dalam bahasa Inggris, *administer* adalah kombinasi dari kata *administrate* dalam bahasa latin yang pada asalnya berarti pemberian jasa atau bantuan" (Wajong. J, 1962 : 32).

Pelayanan merupakan satu kegiatan organisasi yang diabdikan masyarakat. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa tersebut terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasaran dan pelanggan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai :

Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Dalam memberikan layanan publik, menurut Keputusan MENPAN Nomor 81 Tahun 1983 harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar; berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi Pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik dengan demikian dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Lovelock (1992), mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain meliputi :

1. *Tangible* (terjamah), seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
2. *Realible* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yakni rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), perhatian perorangan pada pelanggan.

Disamping itu pihak pelayan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus :

1. Mengetahui kebutuhan yang dilayani.
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja).
3. Memantau dan mengukur kinerja.

Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana).
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparansi).

Sementara itu, mengingat akan arti penting pelayanan publik yang berkualitas dalam arti pemberian layanan publik sederhana, mudah, dan dilakukan secara wajar dan profesional pada satu sisi, dan perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat pada sisi lainnya. Maka kiranya setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan publik, perlu untuk senantiasa meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan layanan yang terbaik.

Penyelenggaraan pelayanan umum, menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut :

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat/tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

Perkembangan pemasaran berawal dari tukar-menukar barang (*barter*) secara sederhana tanpa menggunakan alat tukar berupa uang ataupun logam mulia. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, maka semakin diperlukannya alat tukar yang berlaku umum dan untuk itulah diciptakan uang. disamping itu, manusia juga memerlukan jasa pelayanan yang mengurus hal-hal tertentu, sehingga jasa pelayanan menjadi bagian utama dalam pelayanan.

Adapun definisi pelayanan menurut Gronroos adalah sebagai berikut :

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Gronroos, 1990 : 2).

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997 : 448) "pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan".

Jasa dalam hal ini pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang. Lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa pelayanan tersebut. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) yang ditawarkan oleh pihak produsen.

Mengikuti definisi tersebut diatas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan

dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

Oleh sebab itu pelayanan merupakan suatu produk yang tidak dapat dihitung. Hal ini disebabkan karena pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan seperti perencanaan, pengembangan, penjualan, pemanduan, evaluasi, pelatihan, pemberian jasa, atau kegiatan lainnya dalam rangka membuat produk yang dapat dihitung. Pada dasarnya kegiatan pelayanan mendekati sebuah jasa pada rumah sakit, komunikasi, jasa kenyamanan, perbaikan, perlengkapan (*utility*), perdagangan, keuangan, profesi, administrasi, konsultasi teknis, penelitian, dan sejenisnya dapat dikategorikan sebagai produk jasa.

Hampir semua jenis produk jasa dinilai konsumen memenuhi persyaratan yang telah diminta dari sudut pandang waktu dan tempat dimana terjadi interaksi antara pemasok dan pelanggan. Oleh karena itu, prosedur, petunjuk kerja, kontrak kerja, perencanaan, serta sistem pelaporan perlu diperhatikan.

Adapun karakteristik dari pelayanan (jasa) yang meliputi :

1. Tidak dapat diraba (*intangibility*)
2. Tidak dapat disimpan (*inability to inventory*)
3. Produksi dan konsumsi secara bersama
4. Memasukinya lebih mudah
5. Sangat dipengaruhi faktor luar

Jasa (*service*) adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin terikat atau tidak pada produk fisik (Kotler, 1999 : 467 dalam Taswan, 2005).

Tawaran perusahaan ke pasar biasanya mencakup beberapa jasa. Komponen jasa dapat merupakan bagian kecil atau bagian utama dari total penawaran. Kotler seperti yang dikutip oleh Supranto J. (1997:83) membedakan penawaran menjadi lima kategori :

1. *Barang berwujud murni* : penawaran hanya terdiri dari barang berwujud, seperti sabun, pasta gigi atau garam.
2. *Barang berwujud yang disertai jasa* : penawaran terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik

konsumennya. Contohnya, produsen mobil tidak hanya menjual sebuah mobil melainkan juga kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya (reparasi, pelayanan pasca jual).

3. *Campuran* : penawaran terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama, misalnya orang mengunjungi restoran untuk makanan dan pelayanannya.
4. *Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan*: Penawaran terdiri dari satu jasa utama disertai jasa tambahan dan atau barang pendukung. Contohnya, penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka sampai di tempat tujuan tanpa sesuatu yang berwujud untuk membuktikan pengeluaran mereka. Namun, perjalanan itu meliputi juga beberapa barang yang berwujud seperti, makanan dan minuman, potongan tiket, dan majalah penerbangan. Jasa tersebut memerlukan barang padat modal, yaitu pesawat udara.
5. *Jasa murni* : penawaran hanya terdiri dari jasa. Contohnya jasa menjaga bayi, psikoterapi, dan jasa memijat tapi komponen utamanya adalah jasa.

Kualitas pelayanan yang baik artinya pelayanan yang dicirri oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberian layanan. *Efektif* lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran. *Sederhana*, mengandung arti prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan untuk masyarakat yang meminta pelayanan.

2.3 Kriteria Pelayanan Publik Yang Baik

Zethaml (1990) mengemukakan tolak ukur kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari sepuluh dimensi antara lain meliputi :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Hatry dalam Robert (1994:170), lebih merinci mengenai prosedur untuk mengukur kualitas pelayanan. lebih lanjut Hatry dalam Robert menjelaskan setidaknya terdapat tiga macam sumber data utama untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu (1) *Use of government*; (2) *rating by trained observes*; (3) *surveys of customers*.

Government Records

Tersedianya catatan data tentang kualitas pelayanan oleh birokrasi publik, merupakan suatu opsi penting mulai dari prosedur biaya rendah (*low cost procedure*), kerugian (*unfortunately*), program-program publik, yang sering kali atau mungkin jarang catatan-catatan birokrasi publik (pemerintah) cukup berkaitan dengan informasi tentang kualitas pelayanan.

Trained observes ratings

Agen pemerintah dapat melatih staf atau sukarelawan untuk menjadi peneliti (*observes*) atau pengawas (*inspector*) yang secara periodik menilai kondisi fisik tertentu dengan menggunakan skala rata-rata tertentu (*specialist rating scales*).

Surveys of Customers

Survey terhadap pelanggan (*customers*) telah diabaikan pada masa-masa lampau. Hampir setiap pelayanan pasti memiliki pelanggan langsung (*direct customers*). Mereka dapat ditanya tentang rata-rata pelayanan dan memberikan

informasi faktual yang dapat digunakan untuk sebagai basis untuk indikator-indikator pelayanan publik.

2.4 Kepuasan Pelayanan

Dalam memenuhi tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu pertama *kualitas produk*. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kedua, *kualitas pelayanan*. Terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Ketiga adalah *emosional*. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu. Faktor yang berikut adalah *harga*. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Faktor terakhir adalah *biaya*. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yang dirasakannya dengan harapannya (Kotler, 1999). Jadi tingkat kepuasan

merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji informasi pemasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap perusahaan.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Pada hakikatnya setiap perusahaan mengenal tiga unsur keunggulan daya saing, yaitu :

1. Keunggulan sumber (keterampilan sumber daya serta dana).
2. Keunggulan posisional (nilai bagi nasabah dan biaya yang rendah).
3. Keunggulan kinerja (kepuasan dan kesetiaan nasabah, pangsa pasar, kemampuan berlabar).

Keunggulan kinerja diperoleh dari keunggulan posisional dan pada gilirannya keunggulan ini dapat dicapai karena keunggulan sumber. Tingkat kepuasan para nasabah bank, dapat ditinjau dari berbagai segi, diantaranya adalah:

1. Pelayanan sebelum transaksi misalnya, dari pihak keamanan (*security*), yang bertugas membukakan pintu masuk bagi nasabah, serta menyapa para nasabah yang ingin bertransaksi.

2. Pelayanan selama transaksi misalnya, *teller* yang berwenang melayani nasabah saat menyimpan atau mengambil uang, serta tersedianya *customer service* yang menanggapi keluhan nasabah.

Pelayanan setelah transaksi misalnya, pihak keamanan *security*, membukakan pintu keluar bagi nasabah, serta mengucapkan terima kasih. Bila perlu pihak keamanan bank diperlukan untuk mewakili nasabah sampai pada tempat tujuan untuk menghindari tindakan kriminal.

Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut :

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya, melakukan penelitian dengan metode *customer focus* yang mengedarkan kuisisioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga penelitian dengan metode pengamatan bagi pegawai perusahaan terhadap pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Misalnya dengan metode *brainstorming* dan *management by walking around* untuk mempertahankan komitmen pelanggan internal (pegawai).

3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk *complaint and suggestion system*, misalnya dengan *hotline* bebas pulsa (Kotler, dalam Supranto, J : 1997).

Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*accountable*). Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (*proactive*). Sedangkan *partnership marketing* adalah pendekatan dimana perusahaan membangun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan di pasar.

Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian (*postpurchase action*). Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.

2.5 Mempertahankan Pelanggan

Dengan semakin ketatnya persaingan, maka perusahaan-perusahaan merasa perlu untuk mempertahankan pelanggannya. Terdapat berbagai cara untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, antara lain adalah :

- a) Memberikan potongan harga kepada pelanggan setia.
- b) Memberikan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing, sehingga pelanggan merasa puas dan tidak beralih ke pesaing.

Kiat pemasaran yang dapat digunakan perusahaan untuk mengembangkan ikatan serta kepuasan pelanggan yang lebih kuat adalah tingkat pendekatan penciptaan nilai pelanggan (Berry dan Pasuraman dalam Supranto, 1997), yaitu :

- a) Pendekatan pertama adalah memberikan keuntungan finansial bagi pelanggan.
Misalnya : perusahaan perbankan mengadakan program untuk nasabahnya yang memiliki tabungan yang cukup banyak dengan berbagai fasilitas dan kemudahan.
- b) Pendekatan kedua adalah meningkatkan ikatan sosial antara perusahaan dengan pelanggan dengan cara mempelajari kebutuhan masing-masing pelanggan serta memberikan pelayanan yang lebih pribadi sifatnya.
- c) Pendekatan ketiga adalah meningkatkan ikatan struktural.

Pemasar yang didasarkan pada hubungan pelanggan merupakan kunci mempertahankan pelanggan dan mencakup pemberian keuntungan finansial serta sosial. Disamping ikatan struktural dengan pelanggan, perusahaan harus memutuskan seberapa banyak pemasaran berdasarkan hubungan harus dilakukan pada masing-

masing segmen pasar dan pelanggan dari tingkat pemasaran biasa, reaktif, bertanggungjawab, produktif sampai kemitraan penuh.

2.6 Pengertian Bank

Bank berasal dari kata *italia banco* yang artinya *hangku*. *Bangku* inilah yang dipergunakan oleh bankir untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah *bangku* secara resmi dan populer menjadi *bank*.

Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Berbagai pengertian, definisi atau rumusan bank diantaranya :

1. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (*revisi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1992*) bahwa yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.
2. Menurut Joseph Sinkey, bahwa yang dimaksud bank adalah *department store of finance* yang menyediakan berbagai jasa keuangan.
3. Menurut *Dictionary of Banking and Financial Service* by Jerry Rosenberg bahwa yang dimaksud bank adalah lembaga yang menerima simpanan giro, deposito, dan membayar atas dasar dokumen yang ditarik pada orang atau lembaga tertentu, mendiskonto surat berharga, memberikan pinjaman dan menanamkan dananya dalam surat berharga. Sedangkan Perbankan adalah segala sesuatu yang

- menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Taswan, 2006 : 4).

2.7 Jenis-jenis Bank

Jenis bank berdasarkan Undang-Undang Perbankan Nomor 7 tahun 1992 yang telah direvisi menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 membagi bank menjadi dua jenis yaitu :

1. Bank Umum, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Bank Umum melaksanakan seluruh fungsi perbankan yaitu menghimpun dana, menempatkan dana dan memperlancar lalu lintas pembayaran giral. Dalam praktiknya, kegiatan usahanya juga ada yang murni berbasis bunga, murni berbasis syariah dan kombinasi antara konvensional (sistem bunga) dengan syariah.
2. Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. bank ini seperti bank Umum, namun wilayah operasinya sangat terbatas di wilayah tertentu misalnya kabupaten saja. BPR tidak dibolehkan mengikuti kliring atau terlibat dalam transaksi giral. Dengan demikian pengimpunan dana hanya boleh dilakukan dalam bentuk tabungan dan deposito. Pelaksanaan kegiatan BPR ada yang berbasis bunga, berbasis syariah maupun kombinasi basis bunga dengan syariah.

Ada pula jenis bank yang dilihat dari segi fungsinya antara lain :

1. Bank Komersial, yaitu bank dalam pengumpulannya dananya terutama menerima deposito dalam bentuk deposito lancar (giro) dan deposito berjangka dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek.
2. Bank Pembangunan, yaitu bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima deposito dalam bentuk deposito berjangka dan atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan jangka panjang dan dalam usahanya terutama memberikan kredit jangka menengah dan panjang di bidang pembangunan. Bank pembangunan di Indonesia terdiri dari Bank Pembangunan Pemerintah, Bank Pembangunan Daerah, Bank Pembangunan Swasta dan Bank Pembangunan Koperasi.
3. Bank Tabungan, yaitu Bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima deposito dalam bentuk deposito tabungan dan dalam usahanya terutama memperbungakan dananya dalam kertas berharga. Bank Tabungan ini terdiri dari Bank Tabungan Negara, Bank Tabungan Swasta, Bank Tabungan Koperasi.

Jenis Bank Berdasarkan Kepemilikannya :

1. Bank Pemerintah pusat, yaitu Bank-Bank Komersial, Bank Tabungan atau Bank Pembangunan yang mayoritas kepemilikannya berada di tangan pemerintah pusat.
2. Bank Pemerintah daerah, yaitu Bank-Bank Komersil, Bank Tabungan atau Bank Pembangunan yang mayoritas kepemilikannya berada di tangan Pemerintah Daerah.

3. Bank Swasta Nasional, yaitu bank yang dimiliki oleh warga negara Indonesia.
4. Bank Asing yaitu Bank yang mayoritas kepemilikannya dimiliki oleh pihak asing.
5. Bank Swasta campuran, yaitu Bank yang dimiliki oleh swasta domestik dan swasta asing.

Jenis Bank Berdasarkan Kegiatan Devisa

1. Bank Devisa yaitu bank yang memperoleh ijin dari Bank Indonesia untuk menjual, membeli dan menyimpan devisa serta menyelenggarakan lalu lintas pembayaran dengan luar negeri. Contoh : Bank Mandiri, BNI, BCA.
2. Bank Non Devisa yaitu bank yang tidak memperoleh ijin dari Bank Indonesia untuk menjual, membeli, dan menyimpan devisa serta menyelenggarakan lalu lintas pembayaran dengan luar negeri. Contoh : BPD tertentu (Taswan, 2006: 5).

2.8 Fungsi dan Tujuan Perbankan Di Indonesia

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, dinyatakan fungsi dan tujuannya. Fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat sedangkan tujuan perbankan Indonesia untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan rakyat banyak.

Sebagai lembaga perantara, falsafah yang mendasari kegiatan usaha bank adalah kepercayaan masyarakat yang ciri-ciri utamanya sebagai berikut :

1. Dalam menerima simpanan dari *surplus spending unit* (SSU), bank hanya memberikan pernyataan tertulis yang menjelaskan bahwa bank telah memberi pernyataan tertulis yang menjelaskan bahwa bank telah menerima simpanan dalam jumlah dan untuk jangka waktu tertentu.
2. Dalam menyalurkan dana kepada *defisit spending unit* (DSU), bank tidak selalu meminta agunan berupa barang sebagai jaminan atas pemberian kredit yang diberikan kepada DSU yang memiliki reputasi baik.
3. Dalam melakukan kegiatannya, bank lebih banyak menggunakan dana masyarakat yang terkumpul dalam banknya dibandingkan dengan modal dari pemilik atau pemegang saham bank (Hasibuan, 2006).

Sebagai lembaga kepercayaan, bank dituntut untuk selalu memperhatikan kepentingan masyarakat disamping kepentingan bank itu sendiri dalam ekonomi nasional sesuai dengan fungsinya sebagai *Agent Of Development* dalam rangka mewujudkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas.

2.9 Jenis Produk Jasa Bank

Jasa dalam hal ini pelayanan adalah faktor utama dalam melayani dan memberikan yang terbaik terhadap kepuasan nasabah seperti tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang. Produk jasa bank yang dipasarkan ke masyarakat antara lain sebagai berikut (Hasibuan, 2006) :

1. Sarana-sarana pengumpul dana ketiga (DPK), seperti rekening giro, deposito, tabungan obligasi dan sebagainya.

2. Jenis-jenis kredit yang akan diberikan, seperti kredit pertanian, perdagangan dan sebagainya.
3. Macam-macam prasarana pelayanan bank seperti transfer, inkaso, pembayaran listrik, telepon.
4. Sarana-sarana pencairan tabungan seperti *debit card*, *credit card*, *ATM card* dan sebagainya.
5. Pelayanan jasa-jasa lainnya seperti bank garansi, *letter of credit (L/C)*, pelayanan simpanan aman (*safe deposit box*) dan sebagainya.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Bank Negara Indonesia

Bank Negara Indonesia (BNI) berdiri sejak 5 Juli 1946. BNI yang dahulu dikenal sebagai bank yang pertama didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Bank ini kemudian dipersiapkan menjadi bank sirkulasi atau bank sentral yang dulunya bertanggungjawab untuk menerbitkan dan mengelola mata uang Indonesia.

Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni *Oeang Republik Indonesia (ORI)*, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946. Beberapa bulan setelah pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 5 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Menyusul penunjukan *De Javasche Bank* yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai Bank Sentral pada tahun 1949, Pemerintah kemudian membatasi peranan Bank Negara Indonesia, kemudian ditetapkan sebagai bank pembangunan, dan kemudian diberi hak untuk bertindak sebagai bank devisa. dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Sejalan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia beralih menjadi bank umum dengan penetapan secara yuridis melalui Undang-Undang Darurat Nomor 2 Tahun 1995. Di

tahun yang sama, Bank Negara Indonesia membuka cabang peertama di luar negeri, yaitu di Singapura.

Setelah sempat mengalami penggabungan dengan beberapa bank umum lainnya dalam Wadah Bank Tunggal, tahun 1968 fungsi dan nama perbankan dikembalikan seperti semula. Status Bank Negara Indonesia diubah menjadi bank komersial milik pemerintah. Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik dan luas bagi sektor usaha nasional. Bank Negara Indonesia 1946 melakukan restrukturisasi operasional dengan menyusun *Performance Improvement Program* (PIP) agar lebih dinamis dalam menghadapi lingkungan yang senantiasa yang berubah. Program ini mencakup berbagai aspek, termasuk pembenahan visi dan misi perusahaan, penyempurnaan rencana strategis, serta pengembangan teknologi dan sumber daya manusia. Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 membuka peluang-peluang bagi bank-bank pemerintah untuk berubah menjadi Perusahaan Perusahaan. Dengan perubahan status hukum ini, nama BNI berganti nama menjadi PT. Bank Negara Indonesia, (Persero). Keputusan BNI untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana kepada masyarakat melalui pasar modal pada tahun 1996. BNI merupakan bank pemerintah pertama di Indonesia yang mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. Nama BNI mendapat tambahan menjadi PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero), yang menandakan statusnya sebagai perusahaan publik.

Pasca program rekapitulasi, BNI melakukan restrukturisasi operasional secara menyeluruh. BNI mulai menerapkan praktik perbankan penuh kehati-hatian (*prudent*

banking) dan tata kelola perusahaan yang baik. Pengakuan terhadap kinerja dan standar kualitas pelayanan BNI tercermin dalam berbagai penghargaan yang berhasil diraih, antara lain *The Top 200 Emerging Market Companies* dari majalah *Business Week*, *4th Rank IB 200 Indonesian Stock 2002 (Performance in Capital Market/ JSX)*. Dari majalah *Indonesian Business* dan penghargaan *The Indonesian Most Admired Companies (IMAC)*, selain itu *Majalah Tempo* turut memberikan penghargaan sebagai *Frontier Marketing Research and Consultant*.

BNI kemudian terus melakukan pembenahan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan memperbaiki kinerjanya. Perubahan ditandai dengan dibuatnya cetak biru restrukturisasi Bank Indonesia yang dikenal dengan Peta Navigasi, mencakup tahap-tahap stabilisasi, pemulihan dan transformasi untuk menjadi organisasi yang dinamis dan dapat dibanggakan.

BNI berhasil menyelesaikan dua tahap restrukturisasi dan memasuki fase terakhir, yaitu fase transformasi, yang akan dilakukan bertahap selama 15 tahun. Kerangka waktu ini sejalan dengan konsep Bank Indonesia mengenai *Arsitektur Perbankan Indonesia (API)* dimasa mendatang kinerja dan layanan BNI semakin mendapat pengakuan secara nasional dan internasional, melalui sejumlah penghargaan yang diraih sepanjang tahun 2005.

Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal luas

sebagai BNI. Penggunaan nama panggilan yang lebih mudah diingat BNI ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988.

Menandai tekad Bank Negara Indonesia 1946 untuk tampil dengan sikap dan citra baru, sesuai dengan cita-citanya yang ingin mendunia dan menjawab tantangan globalisasi, Bank mengganti lambang identitas perusahaan dengan logo "*Bahtera Berlayar*" serta memperkenalkan nama panggilan singkat BNI.

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Sebutan Bank BNI dipersingkat menjadi BNI, sedangkan tahun pendirian "46" digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia.

3.2 Visi, Misi, Slogan dan Nilai BNI

Dalam perkembangannya, bank telah memberikan berbagai jasa pelayanan dalam rangka menarik minat para nasabah serta meningkatkan jumlah nasabah. Namun, bank sebagai lembaga yang memberi pelayanan kepada masyarakat seyogyanya dapat memberikan suatu pencitraan tentang rasa aman sehingga dapat terus meningkatkan jumlah nasabah dan bisa bertahan di era yang masih terus dilanda krisis ini. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) menggambarkan visi, misi, slogan dan nilai sebagai berikut :

2008 : Bank yang Unggul dalam Layanan

2013 : Bank yang Unggul dalam Kinerja

2018 : Bank yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja

Visi : Menjadi Bank Kebanggaan Nasional yang unggul dalam layanan dan kinerja

Misi : Memaksimalkan *Stakeholder Value* dengan menyediakan solusi keuangan yang fokus pada segmen pasar korporasi, komersial dan konsumen

Nilai : Kenyamanan dan kepuasan

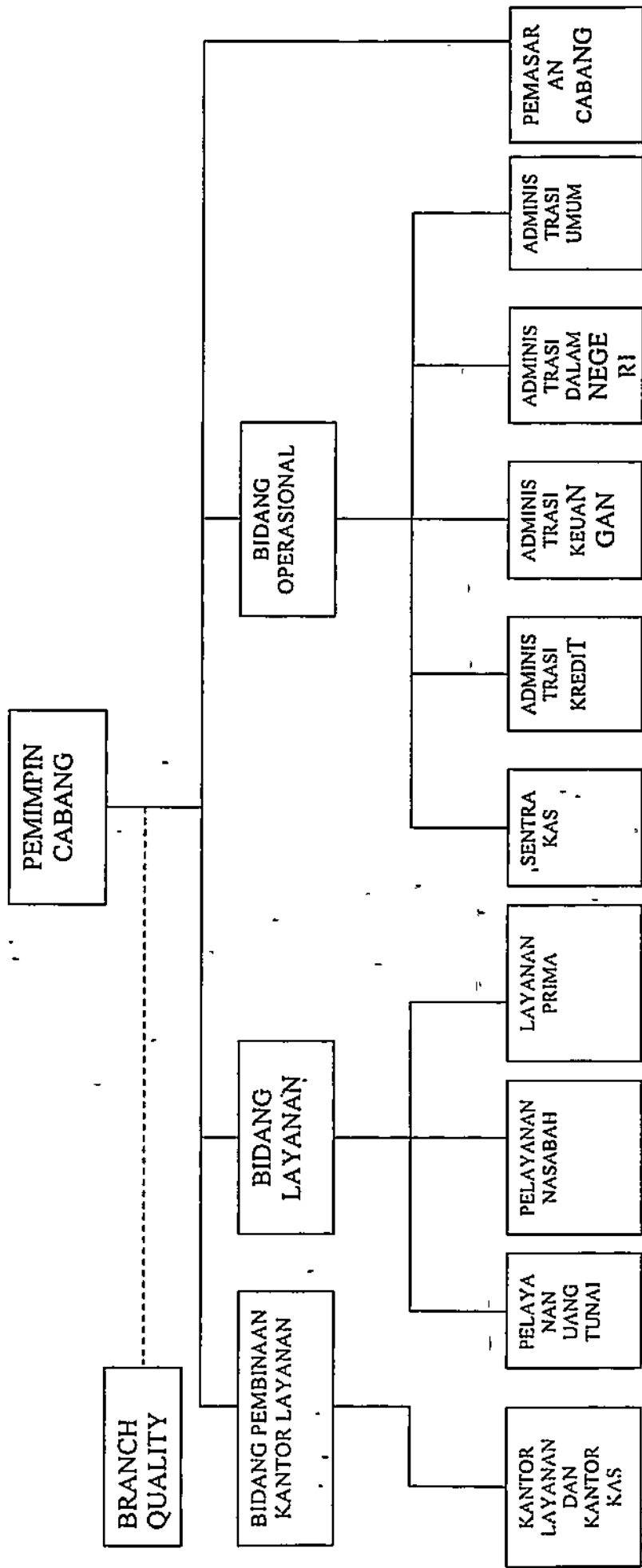
Slogan : Melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa

3.3 Struktur Organisasi

Untuk dapat menjalankan operasional perusahaan dengan baik dan lancar sebagaimana harapan dari setiap perusahaan, maka perlu adanya pembagian tugas, wewenang serta tanggung jawab yang terjabarkan dengan jelas dari setiap bagian dari perusahaan. Untuk itu PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Umum Makassar membuat struktur organisasi seperti yang terlampir. Dengan adanya struktur perusahaan yang baik maka diharapkan dapat terciptanya kerjasama yang baik dan semaksimal mungkin antara semua karyawan sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai untuk kepentingan bersama.

GAMBAR 2

STRUKTUR ORGANISASI



3.4 Uraian Jabatan

Dengan adanya berbagai bagian dalam operasional perusahaan, maka berarti masing-masing memiliki tugas yang harus dijalankan dengan baik. Berikut gambaran bidang kerja operasional PT. Bank Negara Indonesia. Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar.

3.4.1 Pemimpin Kantor Cabang

Bertanggungjawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan :

1. Memimpin dan bertanggungjawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang dan kantor layanan terutama dalam hal meningkatkan mutu pelayanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha dan pengelolaan administrasi Cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
2. Bertanggungjawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang dan kantor layanan dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.
3. Bertanggungjawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang dan kantor layanan secara berkesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.
4. Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahnya dalam rangka:

- a. Membina dan mengembangkan hubungan dengan nasabah personal dan instansi/perusahaan yang mampu meningkatkan bisnis BNI.
 - b. Memberikan arahan dalam pelaksanaan operasional bisnis kantor cabang dan kantor layanan sesuai dengan kebijakan BNI.
 - c. Memastikan pelaksanaan *self assesment* pada unit-unit operasional berikut pelaporannya kepada BQA sesuai ketentuan.
 - d. Memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan temuan hasil audit (inter/ekstern) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan yang diberikan oleh Auditor.
5. Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah dalam usaha :
- a. Penyediaan kebutuhan kas besar di kantor cabang dan kantor layanan secara efektif.
 - b. Penyediaan informasi dan pelayanan transaksi atau produk/jasa BNI.
 - c. Pelayanan semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan dan kegiatan eksternal.
6. Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap unit pemasaran (*Sales*) dalam usaha mengelola aktivitas penjualan produk dan jasa BNI pada kantor cabang dan kantor layanan.

3.4.2 Pemimpin Bidang Layanan

Bertanggungjawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan :

1. Menyelia seluruh aktivitas pelayanan nasabah di *Front Office* dan mengupayakan pelayanan yang optimal.
2. Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap kas besar berkoordinasi dengan *Cash Admin Centre* dalam usaha :
 - a. Mengelola kas besar cabang utama dan kantor layanan.
 - b. Mengelola kas ATM.
 - c. Mengkoordinasikan pelaksanaan kas supply/ remisi
3. Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap unit pelayanan nasabah dalam usaha:
 - a. Mengelola transaksi giro, tabungan dan deposito.
 - b. Melayani penerbitan kartu BNI.
 - c. Melayani transaksi pencairan bunga/deposito.
 - d. Membuat laporan dan data transaksi giro, tabungan dan deposito ke BI.
 - e. Membuat laporan pajak atas bunga giro, deposito dan tabungan ke BI.
4. Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap unit pelayanan uang tunai dalam usaha:
 - a. Melayani transaksi kas, tunai dan pemindahan.
 - b. Melayani kegiatan *payment point*.
 - c. Menyelesaikan administrasi atas kegiatan yang terkait.
5. Memimpin dan bertanggungjawab penuh atas seluruh aktivitas harian pelayanan nasabah di *Front Office* sesuai standar layanan sehingga mampu memberikan kontribusi terhadap laba BNI secara keseluruhan.

3.4.3 Pemimpin Bidang Operasional

Bertanggungjawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan :

1. Memimpin dan bertanggungjawab penuh atas seluruh aktivitas harian pelayanan administrasi di *back office* dan aktivitas operasional lainnya dalam rangka memberikan peningkatan bisnis dan memaksimalkan kontribusi laba terhadap laba BNI secara keseluruhan.
2. Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahnya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (intern/ekstern) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh Auditor.
3. Mengimplementasikan standar pelayanan bersama unsur pemimpin untuk mencapai standar pelayanan.
4. Memberikan masukan kepada pemimpin kantor cabang mengenai pengelolaan dan pengalokasian sumber daya (manusia,fasilitas) dan aktivitas pegawai di *back office*.
5. Penyediaan sarana dan kesempatan kepada unit pelayanan *back office* dalam hal masukan/umpan balik melalui pertemuan rutin dalam usaha pelaksanaan dan perbaikan kualitas pelayanan.

3.4.4 Pemimpin Bidang Pembinaan Kantor Layanan

Bertanggungjawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan :

1. Memimpin dan bertanggungjawab penuh atas seluruh aktivitas harian pelayanan nasabah di Kantor Layanan (KLN) dan aktivitas operasional lainnya dalam rangka memberikan peningkatan bisnis dan memaksimalkan kontribusi laba terhadap laba BNI secara keseluruhan.
2. Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahnya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (intern/ekstern) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh Auditor.
3. Mengimplementasikan standar pelayanan bersama unsur-pimpinan dalam usaha pencapaian kinerja layanan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan.
4. Memberikan masukan kepada pemimpin kantor cabang mengenai pengelolaan dan pengalokasian sumber daya (manusia, fasilitas) dan aktivitas pegawai antar kantor layanan.
5. Penyediaan sarana dan kesempatan kepada unit pelayanan kantor layanan dalam hal masukan/umpan balik melalui pertemuan rutin dalam usaha pelaksanaan dan perbaikan kualitas pelayanan.

3.5 Keadaan Pegawai

Dalam setiap organisasi atau perusahaan, keadaan pegawai merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan, karena mengingat bahwa keadaan pegawai

merupakan faktor penentu dalam mencapai tujuan perusahaan. Tingkat produktivitas sebuah perusahaan dapat diukur dari keadaan pegawai yang bekerja pada perusahaan tersebut.

TABEL I
KEADAAN PEGAWAI BERDASARKAN TINGKAT PENDIDIKAN

Tingkat Pendidikan	Jumlah
S2	15
S1	86
D3	4
SLTA	4
Tenaga Vendor	25
Total	134

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia, Tbk (Persero) Cabang Utama Makassar. (2007)

Dari tabel diatas dapat dilihat keadaan pegawai berdasarkan tingkat pendidikannya, yaitu pendidikan terakhir jenjang S2 sebanyak 15 orang, jenjang S1 sebanyak 86 orang, jenjang D3 sebanyak 4 orang, lulusan SLTA sebanyak 4 orang serta tenaga vendor sebanyak 25 orang.

TABEL 2
KEADAAN KARYAWAN BERDASARKAN MASA KERJA

No.	Masa Kerja	Jumlah
1	< 5 thn	8
2	5-10 thn	50
3	10-15 thn	37
4	15-20 thn	24
5	20-25 thn	13
6	> 25 thn	0
Total		134

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia, Tbk (Persero) Cabang Utama Makassar

Dari tabel di atas dapat dilihat keadaan karyawan berdasarkan masa kerja, yaitu dibawah 5 tahun sebanyak 8 orang, 5-10 tahun sebanyak 50 orang, 10-15 tahun sebanyak 37 orang, 15-20 tahun sebanyak 13 orang, 20-25 tahun sebanyak 2 orang dan diatas 25 tahun sebanyak

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tahap Perumusan Masalah

Faktor yang dimasukkan dalam model analisis ini mengacu kepada hasil penelitian oleh Philip Kotler (Supranto, 1997) tentang pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, yaitu merumuskan faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan konsumen ke dalam lima dimensi kualitas pelayanan jasa. Kualitas pelayanan jasa yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangible*), meliputi penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tempat parkir, kebersihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, dan penampilan karyawan.
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani nasabah, dan penanganan keluhan nasabah.
4. Jaminan (*Assurance*), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang di tawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan.

5. Empati (*Emphaty*), yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada nasabah, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan untuk berkomunikasi dengan nasaabah, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan nasabah.

Skala pengukuran yang digunakan adalah *skala likert*. Responden yang berjumlah 75 orang nasabah, memberikan jawaban terhadap pertanyaan pada kuesioner dengan skor lima yaitu :

Tingkat Kepentingan :

Tidak Penting (TP) = 1

Kurang Penting (KP) = 2

Cukup Penting (CP) = 3

Penting (P) = 4

Sangat Penting = 5

Adapun Tingkat Kepuasan :

Tidak Puas (TPU) = 1

Kurang Puas (KPU) = 2

Cukup Puas (CPU) = 3

Puas (PU) = 4

Sangat Puas (SPU) = 5

4.2 Menentukan Faktor

Penentuan dalam memilih faktor-faktor yang diperhatikan ialah, menggunakan pertanyaan yang spesifik dalam daftar pertanyaan guna meningkatkan mutu informasi yang diperoleh, sebab setiap nasabah akan memberikan jawaban yang sama, hal ini didasarkan atas interpretasi yang sama sekaligus memudahkan untuk memperbaiki mutu barang atau jasa sesuai dengan yang dikehendaki para nasabah.

Dalam meningkatkan mutu layanan pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, perlu diketahui faktor mana saja yang perlu dipertahankan dan mana yang perlu ditingkatkan. Untuk mengetahui sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak BNI tersebut dapat dilihat pada data penilaian 75 responden berikut ini :

4.2.1 Kualitas Pelayanan Yang Bersifat *Tangible* (berwujud)

Kualitas pelayanan terdiri atas :

1. Kebersihan dan kenyamanan ruang kantor
2. Perlengkapan dan sarana ruang pelayanan
3. Penampilan karyawan yang rapi dan bersih
4. Tata letak atau penataan ruangan kantor yang menarik
5. Tempat parkir yang luas dan aman
6. Fasilitas ATM

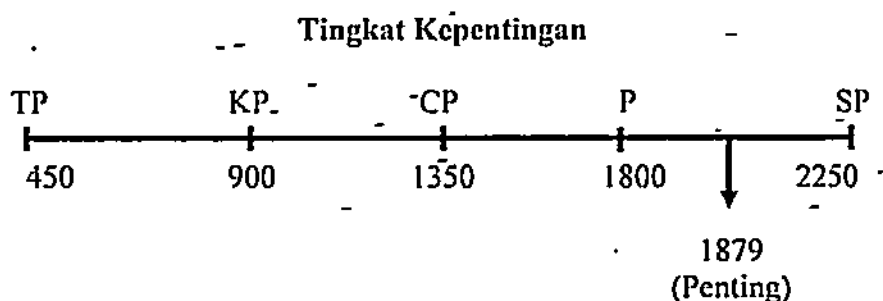
Keenam faktor diatas dapat menjadi salah satu pelayanan yang diharapkan lebih menarik masyarakat untuk menjadi nasabah BNI. Hasil penelitian berdasarkan

kuesioner yang didedarkan pada 75 orang responden (lihat lampiran, tabel kepentingan dan kepuasan) dapat dianalisis sebagai berikut :

a. Tingkat Kepentingan

Nilai skor tertinggi adalah = 5 dan skor terendah = 1 jika tingkat kepentingan pelayanan bersifat *tangible* (nyata) diharapkan sangat penting (SP) maka nilai skor ideal adalah = 5×6 (pertanyaan) \times 75 (responden) = 2250. Sedangkan jawaban responden tertinggi (lihat tabel lampiran) mencapai skor 1879 atau bila dipersentasekan yaitu : $1879 / 2250 \times 100 \% = 83,51 \%$.

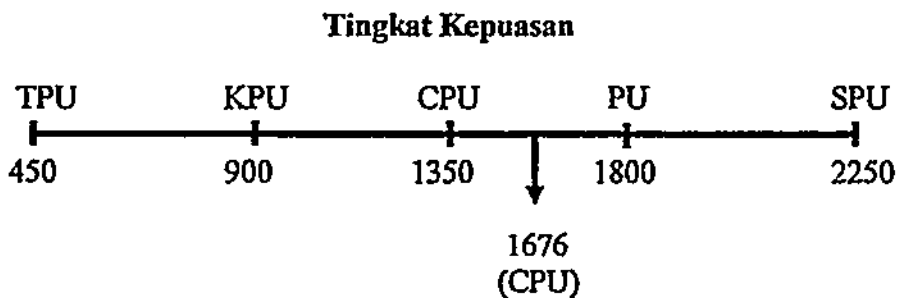
Nilai skor yang didapat = 1879 lebih dekat pada tingkat penting (P = 1800) daripada tingkat sangat penting (SP = 2250). Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Maka berarti menurut responden, tingkat kepentingan kualitas pelayanan BNI rata – rata – rata menyatakan penting (P).

b. Tingkat Kepuasan

Adapun tingkat kepuasan, responden menjawab dengan jumlah skor = 1676. Skor ini berarti antar tingkat cukup puas (CPU) = 1350 dan puas (PU) = 1800, secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan pencapaian skor tingkat kepuasan tersebut, maka responden menilai cukup puas -(CPU) kualitas pelayanan BNI terhadap nasabahnya. Meskipun demikian, diantara keenam variabel diatas terdapat keluhan nasabah yang ditunjukkan pada areal parkir yang dinilai kurang luas. Hal ini digambarkan oleh Tabel 3 berikut :

TABEL 3
PENILAIAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA TEMPAT PARKIR
YANG LUAS DAN AMAN

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak puas	4	5,33
2	Kurang puas	1	1,33
3	Cukup puas	30	40
4	Puas	34	45,33
5	Sangat puas	6	8
Jumlah Total		75	100

(Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2007)

Dari tabel diatas tergambar bahwa persentase tidak puas (TPU), kurang puas (KPU) dan cukup puas (CPU) mencapai 46,66 %. Jumlah ini cukup besar penilaiannya terhadap kenyamanan perparkiran. Hal ini didukung oleh wawancara penulis dengan seorang nasabah, meski BNI terletak pada tempat yang strategis tetapi sarana parkir masih kurang luas bagi nasabah. Sering nasabah memarkir kendaraannya diluar area kantor BNI. Sebaiknya manajer BNI mengusahakan tempat parkir dibawah tanah (*basement*) karena perparkiran semacam ini selain aman juga nyaman bagi kendaraan dari sengatan matahari atau basah di waktu hujan.

4.2.2 Kualitas Pelayanan Bersifat *Reliability* (Kehandalan)

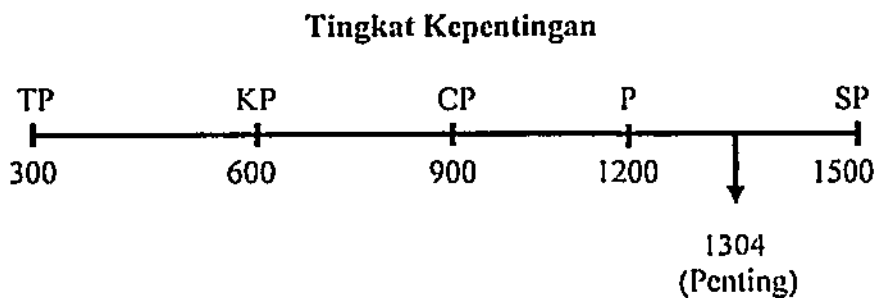
Kualitas pelayanan terdiri atas :

1. Kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang dapat dipercaya
2. Ketepatan waktu dalam melayani nasabah
3. Pegawai bank selalu siap pada counter-counter yang ada
4. Kemampuan karyawan dalam menunjukkan minat/perhatiannya pada permasalahan nasabah

Didalam bagian ini dijelaskan mengenai tingkat kepuasan dan kepentingan secara rinci. Untuk menyediakan layanan yang dapat dipercaya oleh nasabah berarti pihak perusahaan wajib menjaminkannya dengan memberikan kehandalan (*reliability*) dalam pelayanani.

a. Tingkat Kepentingan

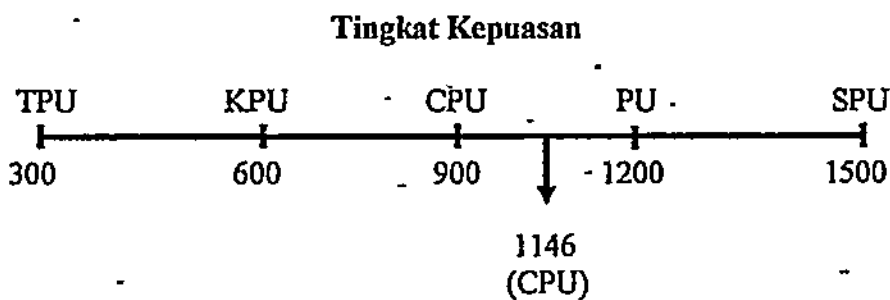
Dari penilaian responden terhadap keempat variabel yang bersifat *reliability* (kehandalan), diperoleh dengan jumlah = 1304 untuk tingkat kepentingan sedangkan jumlah skor ideal adalah = 5×4 (pertanyaan) $\times 75$ (responden) = 1500 (lihat lampiran, tabel kepentingan dan kepuasan). Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Maka penilaian responden terhadap tingkat kepentingan kualitas pelayanan BNI = $1304 / 1500 \times 100 \% = 86,93 \%$ yang berarti responden menjawab penting (P) terhadap kehandalan pelayanan yang diberikan oleh pihak BNI.

b. Tingkat Kepuasan

Adapun tingkat kepuasan jumlah yang diperoleh dari responden = 1146 (lihat lampiran, tabel kepentingan dan kepuasan). maka penilaian responden terhadap tingkat kepuasan = $1146 / 1500 \times 100 \% = 76,4 \%$ yang berarti responden merasa cukup puas (CPU) terhadap pelayanan yang diberikan oleh BNI. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dengan demikian tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan BNI berada dibawah kurang puas (KPU) dan diatas cukup puas (CPU) yang berarti penilaian responden menjawab cukup puas (CPU).

Adapun dari keempat variabel diatas, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pihak BNI adalah masalah pegawai bank yang harus selalu siap pada *counter-counter* yang ada. Hal ini ditunjukkan dengan tabel 4 berikut :

TABEL 4
PENILAIAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BANK YANG SELALU SIAP PADA COUNTER YANG ADA

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak puas	0	0
2	Kurang puas	2	2,66
3	Cukup puas	32	42,67
4	Puas	25	33,33
5	Sangat puas	16	21,33
Jumlah Total		75	100

(Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2007)

Dari tabel diatas tergambar bahwa persentase kurang puas (KPU) dan cukup puas (CPU) mencapai 45,33 %. Jumlah ini merupakan salah satu faktor yang dianggap penting (P) oleh nasabah. Misalnya : counter teller, jika semuanya terisi maka antrian panjang tidak akan terjadi. Begitupun juga, jika salah satu karyawan hendak beristirahat seharusnya terjadi pergantian karyawan.

4.2.3 Kualitas Pelayanan Yang Bersifat *Responsiveness* (ketanggapan)

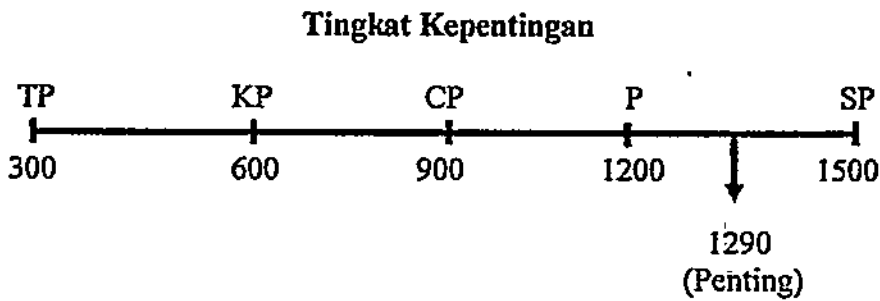
Kualitas pelayanan terdiri atas :

1. Kecepatan / ketanggapan karyawan bank dalam melayani kebutuhan nasabah
2. Respon karyawan bank terhadap permintaan nasabah.
3. Kecepatan proses transaksi (membuka rekening, deposito, pencairan uang / *check*, dan lain-lain).
4. Kemampuan karyawan dalam memperbaiki dan memberikan solusi atas keluhan nasabah.

Dalam faktor ini diperlukan suatu kemampuan karyawan untuk cepat tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah. Olehnya itu, kemampuan pihak perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabahnya merupakan suatu nilai tambah dimana pihak perusahaan dapat menanggapi dengan segera kebutuhan tersebut.

a. Tingkat Kepuasan

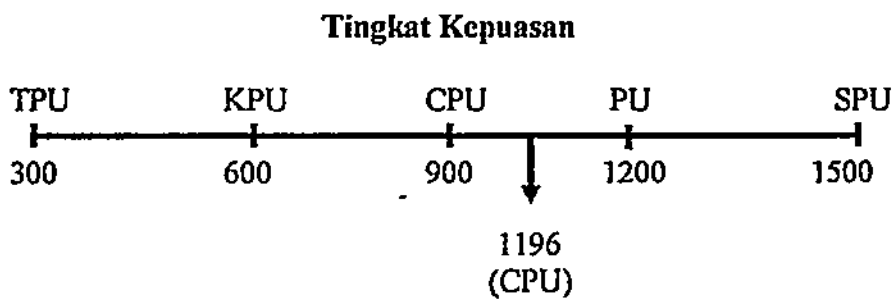
Dari data penilaian responden terhadap keempat variabel diatas, diperoleh jumlah 1290 untuk tingkat kepentingan dan 1196 untuk tingkat kepuasan, sedangkan jumlah skor ideal = 5×4 (pertanyaan) $\times 75$ (responden) = 1500 (lihat lampiran, tabel kepentingan dan kepuasan). Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Maka penilaian responden terhadap tingkat kepentingan kualitas pelayanan BNI yang bersifat *responsiveness* = $1290 / 1500 \times 100 \% = 86 \%$ yang berarti penting (P) karena berada di atas nilai penting (P) dan dibawah nilai sangat penting (SP).

b. Tingkat Kepentingan

Adapun untuk tingkat kepuasan diperoleh jumlah 1196 (lihat lampiran, tabel kepentingan dan kepuasan). Maka penilaian responden terhadap tingkat kepuasan BNI adalah = $1196 / 1500 \times 100 \% = 79,73 \%$ karena berada di atas nilai cukup puas (CPU) dan dibawah nilai puas (P).



Berdasarkan pencapaian skor tingkat kepuasan tersebut, maka responden menilai cukup puas (CPU) terhadap kualitas pelayanan BNI.

Adapun dari keempat variabel diatas, terdapat hal-hal yang perlu diperhatikan oleh pihak BNI adalah masalah kecepatan/ketanggapan karyawan bank dalam melayani kebutuhan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan tabel 5 berikut :

TABEL 5
PENILAIAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA KECEPATAN ATAU
KETANGGAPAN KARYAWAN DALAM MELAYANI KEBUTUHAN
NASABAH

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak puas	1	1,33
2	Kurang puas	2	2,66
3	Cukup puas	25	33,33
4	Puas	30	40
5	Sangat puas	17	22,67
Jumlah Total		75	100

(Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2007)

Dari tabel diatas tergambar bahwa persentase tingkat puas (TPU), kurang puas (KPU) dan cukup puas (CPU) mencapai 37,32 %. Kemampuan perusahaan dalam hal kecepatan atau ketanggapan dalam hal melayani kebutuhan nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat dinilai penting (P) oleh nasabah.

Olehnya itu, kecepatan/ketanggapan karyawan dalam melayani kebutuhan nasabah sangat diharapkan nasabah.

4.2.4 Kualitas Pelayanan Yang Bersifat *Assurance* (Jaminan)

Kualitas pelayanan terdiri atas :

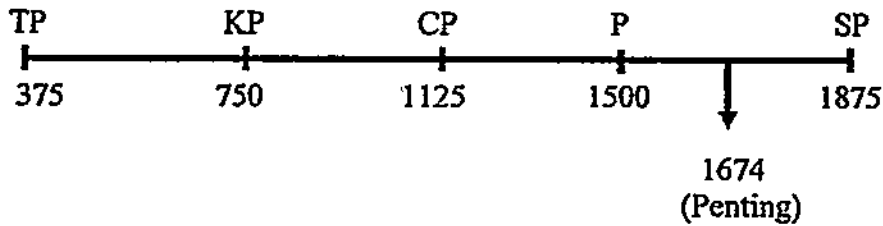
1. Rasa aman dalam bertransaksi
2. Ketelitian karyawan bank saat melayani nasabah
3. Pengetahuan karyawan bank dalam menangani permasalahan nasabah
4. Pengetahuan karyawan bank dalam menjelaskan produk
5. Karyawan bank bersikap ramah dan sopan

Rasa aman merupakan sesuatu yang diperlukan oleh setiap manusia dalam menjalankan kehidupannya dan ini sudah menjadi keharusan. Demikian pula halnya dengan nasabah. Olehnya itu, tiap nasabah akan senantiasa berpikir untuk menyimpan uang pada bank yang memberikan jaminan keamanan.

a. Tingkat Kepentingan

Skor ideal untuk kelima variabel yang ingin dicapai adalah $= 5 \times 5$ (pertanyaan) $\times 75$ (responden) $= 1875$ dan skor terendah $= 1 \times 5 \times 75 = 375$. Skor total dari kelima variabel adalah $= 1674$. (lihat lampiran, tabel kepentingan dan kepuasan). Secara kontinum, dapat digambarkan sebagai berikut :

Tingkat Kepentingan

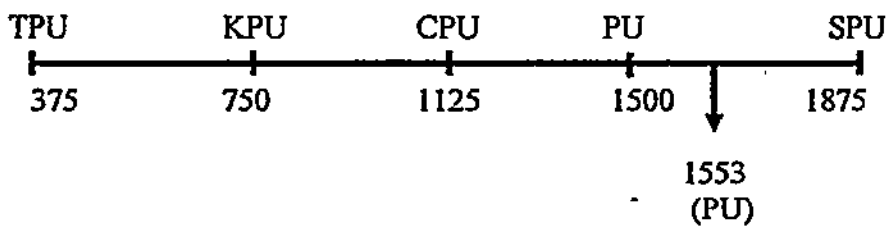


Maka tingkat kepentingan responden terhadap *assurance* (jaminan) yang diberikan oleh pihak BNI adalah $= 1674 / 1875 \times 100 \% = 89,28 \%$ yang berarti penting (P) karena berada diatas nilai penting (P) dan berada dibawah nilai sangat penting (SP).

b. Tingkat Kepuasan

Adapun untuk tingkat kepuasan diperoleh jumlah = 1553 untuk tingkat kepuasan, (lihat lampiran, tabel kepentingan dan kepuasan). Maka penilaian responden terhadap tingkat kepuasan adalah $= 1553 / 1875 \times 100 \% = 82, 82 \%$ yang berarti responden menjawab puas karena berada diatas nilai puas dan dibawah nilai sangat penting. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:

Tingkat Kepuasan



Berdasarkan pencapaian skor tingkat kepuasan tersebut, maka responden menilai puas (PU) terhadap kualitas pelayanan BNI terhadap nasabahnya.

Adapun dari kelima variabel diatas terdapat hal-hal yang perlu menjadi perhatian pihak bank yaitu masalah rasa aman dalam bertransaksi yang dibuktikan dengan tabel 6 berikut :

TABEL 6
PENILAIAN RESPONDEN TERHADAP KINERJA KENYAMANAN
SELAMA PROSES TRANSAKSI

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak puas	0	0
2	Kurang puas	0	0
3	Cukup puas	15	20
4	Puas	38	50,66
5	Sangat puas	22	29,33
Jumlah Total		75	100

(Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2007)

Dari tabel diatas, tergambar bahwa persentase cukup puas (CPU) dan puas (PU) mencapai 70,66 %. Jumlah ini menunjukkan bahwa nasabah merasa kenyamanan serta rasa aman dalam bertransaksi yang diberikan pihak bank sangatlah penting, karena kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan akan menumbuhkan kepercayaan bagi nasabah.

4.2.5 Kualitas Pelayanan Yang Bersifat *Emphaty* (Empati)

Kualitas pelayanan terdiri atas :

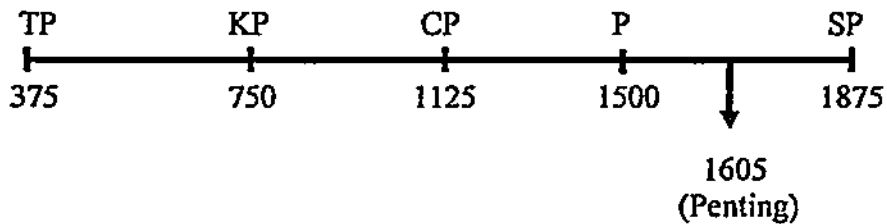
1. Kemampuan karyawan bank mendengarkan dengan baik keluhan nasabah.
2. Kemudahan dalam memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan oleh bank.
3. Tutur kata karyawan bank mudah dimengerti dan jelas.
4. Sikap dan perilaku karyawan bank terhadap nasabah.
5. Etika berkomunikasi melalui telepon.

Untuk memperoleh dan mempertahankan loyalitas nasabah, maka salah satu upaya yang jelas adalah mendengarkan apa yang menjadi keluhannya dan memberikan pengertian yang jelas mengenai kemampuan perusahaan dalam melayani mereka.

a. Tingkat Kepentingan

Skor ideal untuk kelima variabel yang ingin dicapai adalah $= 5 \times 5$ (pertanyaan) $\times 75$ (responden) $= 1875$ dan skor terendah $= 1 \times 5 \times 75 = 375$. skor total dari kelima variabel adalah 1605 untuk tingkat kepentingan. (lihat lampiran, tabel kepentingan dan kepuasan). Secara kontinum, dapat digambarkan sebagai berikut :

Tingkat Kepentingan

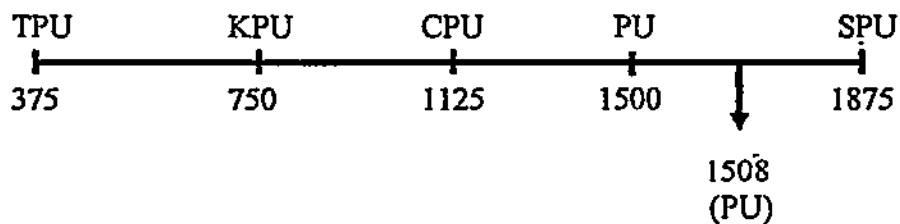


Maka tingkat kepentingan responden terhadap *emphaty* (empati) yang diberikan pihak BNI adalah $= 1605 / 1875 \times 100 \% = 85,6 \%$ yang berarti penting (P) karena berada diatas nilai penting (P) dan dibawah nilai sangat penting (SP).

b. Tingkat Kepuasan

Adapun untuk tingkat kepuasan diperoleh jumlah = 1508 (lihat lampiran, tabel kepentingan dan kepuasan). maka penilaian responden terhadap tingkat kepuasan pelayanan BNI adalah $= 1508 / 1875 \times 100 \% = 80,42 \%$ yang berarti responden menjawab puas (P) karena berada diatas nilai puas (P) dan berada dibawah nilai sangat puas (SP). Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :

Tingkat Kepuasan



Berdasarkan pencapaian skor tingkat kepuasan tersebut, maka responden menilai puas (PU) terhadap kualitas pelayanan BNI terhadap nasabahnya.

Adapun dari kelima variabel diatas terdapat hal-hal yang perlu menjadi perhatian bagi pihak bank yaitu masalah kemampuan karyawan bank dalam mendengarkan dengan baik keluhan nasabah yang dibuktikan dengan tabel 7 berikut :

TABEL 7
PENILAIAN RESPONDEN TERHADAP KARYAWAN BANK UNTUK
MENDENGARKAN KELUHAN NASABAH

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak puas	1	1,33
2	Kurang puas	0	0
3	Cukup puas	26	34,67
4	Puas	36	48
5	Sangat puas	12	16
Jumlah Total		75	100

(Sumber Data : Hasil Pengolahan Kuesioner, 2007)

Dari tabel diatas, tergambar bahwa persentase tidak puas (TPU), cukup puas (CPU) mencapai 36 %. Jumlah ini merupakan salah satu faktor yang dianggap penting (P) oleh nasabah. Dalam memberikan pelayanan, kesalahan dan keluhan nasabah tentu tak dapat dihindari. Olehnya, itu, kemampuan perusahaan terutama karyawan dalam memperbaiki serta mendengarkan keluhan tersebut sangat

diharapkan nasabah. Mendengarkan keluhan nasabah dengan baik oleh karyawan dapat memberikan suatu kesan yang baik kepada nasabah.

Adapun beberapa indikasi yang menyangkut rumusan masalah pada bab sebelumnya, diantaranya :

4.3.1. Kualitas Dan Mutu Pelayanan

1. Ketepatan waktu dalam melayani nasabah
2. Pegawai bank selalu siap sedia pada counter - counter yang ada
3. Kecepatan / ketanggapan karyawan bank saat melayani nasabah
4. Respon karyawan bank terhadap permintaan nasabah
5. Ketelitian karyawan bank saat melayani nasabah
6. Kemudahan dalam memanfaatkan produk jasa yang ditawarkan oleh bank

4.3.2 Sarana Dan Prasarana Pelayanan

1. Perlengkapan dan sarana ruang pelayanan
2. Tata letak atau penataan ruang kantor yang menarik
3. Tempat parkir yang luas dan aman

4. Fasilitas ATM ada dimana - mana dan terbuka 24 jam
5. Kebersihan dan kenyamanan ruang kantor.

4.3.3 Kemampuan Personil

1. Kemampuan dalam menyediakan pelayanan yang dapat dipercaya
2. Kemampuan karyawan dalam memperbaiki dan memberikan solusi atas keluhan nasabah
3. Kemampuan karyawan bank mendengarkan dengan baik keluhan nasabah
4. Sikap dan perilaku karyawan bank terhadap nasabah
5. Etika berkomunikasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Suatu cara perusahaan jasa untuk tetap dapat unggul bersaing adalah memberikan jasa dengan kualitas yang lebih tinggi dari pesaingnya secara konsisten. Hal ini sangat jelas terlihat pada PT. Bank negara Indonesia, Tbk (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, yang telah mampu memberikan dan meningkatkan mutu pelayanan untuk kepuasan nasabahnya. Pihak manajemen bank sendiri mampu menyediakan layanan yang dapat dipercaya oleh nasabah dengan memberikan layanan yang aman dan kemampuan pihak perusahaan yang cepat tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang efektif yang telah diberikan PT. Bank Negara Indonesia Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar, sehingga menghasilkan layanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan bagi nasabah didasari adanya komitmen terhadap ketepatan waktu dalam melayani nasabah, hal ini mencerminkan tanggung jawab pihak perusahaan terhadap nasabahnya.

Adanya sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak bank kepada nasabah telah memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Ini mencerminkan bahwa pihak manajemen bank selalu memperhatikan kebutuhan nasabahnya maupun kemampuan karyawan PT. Bank Negara Indonesia, Tbk (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar. dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sangat baik, ini terlihat dari tabel penilaian responden yang ada, semua jawaban untuk ke-24 faktor pelayanan lebih didominasi oleh jawaban memuaskan. Hal ini membuktikan bahwa secara umum PT. Bank Negara Indonesia. Tbk (Persero) kantor Cabang Utama makassar telah dapat memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari penilaian responden dapat dilihat bahwa dari segi pelayanan BNI yang bersifat *tangible* (berwujud), rata-rata sudah dapat memuaskan nasabahnya. Hal ini terlihat pada semua jawaban faktor pelayanan yang lebih didominasi oleh jawaban memuaskan. Namun, ada hal yang mesti diperhatikan pihak bank sendiri (nasabah masih merasa tidak puas). Seperti : pada tempat parkir yang luas dan aman, serta perlengkapan dan sarana ruang pelayanan.-
2. Dari segi pelayanan BNI yang bersifat *reliability* (kehandalan), rata-rata sudah dapat memuaskan nasabahnya. Namun, masih ada yang perlu diperhatikan (tidak memuaskan) yaitu pada pegawai bank yang selalu siap sedia pada *counter-counter* yang ada, juga masalah kemampuan karyawan dalam menunjukkan minat/perhatiannya pada permasalahan nasabah.

3. Kualitas pelayanan yang bersifat *responsiveness* (ketanggapan) pada BNI terhadap nasabah dirasakan oleh responden cukup memuaskan. Meski demikian, ada hal-hal yang mesti diperhatikan (tidak memuaskan) oleh pihak bank. Seperti : kecepatan /ketanggapan karyawan bank dalam melayani kebutuhan nasabahnya, kemampuan karyawan dalam memperbaiki dan memberikan solusi atas keluhan nasabah.
4. Dari penilaian responden dapat dilihat bahwa dari segi pelayanan BNI yang bersifat *assurance* (Jaminan) rata-rata sudah dapat memuaskan nasabahnya. Hal ini terlihat pada semua jawaban faktor pelayanan yang lebih didominasi oleh jawaban memuaskan. Namun, ada hal yang mesti diperhatikan pihak bank (nasabah masih merasa tidak puas) seperti : rasa aman dalam bertransaksi dan pengetahuan karyawan bank dalam menangani permasalahan nasabah.
5. Kualitas pelayanan yang bersifat *emphaty* (empati) pada BNI terhadap nasabah dirasakan oleh responden cukup memuaskan. Walaupun demikian, ada hal-hal yang mesti diperhatikan (tidak memuaskan) oleh pihak bank, seperti : masalah kemampuan bank mendengarkan dengan baik keluhan nasabah juga masalah tutur kata karyawan bank yang mudah dimengerti dan jelas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dan sesuai dengan hasil penelitian, maka dapat diusulkan beberapa saran bagi manajemen PT. Bank Negara Indonesia. Tbk (Persero) kantor cabang Utama Makassar untuk dapat meningkatkan prestasi yang sudah ada. Hal-hal yang perlu mendapat tanggapan dari pihak manajemen bank adalah sebagai berikut :

1. Pihak manajemen PT. Bank Negara Indonesia, Tbk, (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar agar tetap mempertahankan prestasi yang ada dan tetap berusaha untuk melakukan pelayanan terhadap nasabah bank.
2. Apabila pihak manajemen PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Utama Makassar akan melakukan suatu perubahan hendaknya hal tersebut disesuaikan dengan kenyataan yang ada di lapangan terutama hal-hal yang berkaitan dengan masalah kecepatan proses transaksi, kemampuan karyawan dalam menunjukkan minat/perhatiannya pada permasalahan nasabah, tata letak/desain ruangan transaksi serta tempat parkir yang tersedia saat ini belum memenuhi kepuasan nasabah dimana semakin meningkatnya nasabah, pihak manajemen perlu memperluas halaman parkir dan jika perlu dibangun suatu basement khusus untuk tempat parkir agar nasabah tetap merasa aman dan nyaman.
3. Pihak manajemen bank. hendaknya memperhatikan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh nasabah bank baik berupa interview di lapangan ataupun melalui kuesioner yang ada dan disebarakan ke seluruh nasabah bank. Hal ini akan sangat bermanfaat bagi pihak bank untuk memperbaiki kinerja perusahaan atau dalam hal ini PT. Bank Negara Indonesia. Tbk (Persero) kantor Cabang Utama Makassar agar para nasabah tetap setia menggunakan jasa layanan BNI.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S.P - **Dasar-Dasar Perbankan - (Terjemahan) - Cetakan Kelima, Bumi Aksara Jakarta, 2006.**
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 81 Tahun 1993 – **Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum - -, -**
- Kotler, Phiip - **Manajemen Pemasaran di Indonesia, Analisis Perancangan Implementasi dan Pengendalian - Salemba Empat Jakarta, 1999.**
- Liang Gie, The - **Administrasi Perkantoran Modern – Nurcahaya Yogyakarta, 1998.**
- Moenir - **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia - -, 1998.**
- Nasution, Drs. M. N, M.sc., A. P. U - **Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management) - Ghalia Indonesia Bogor, 2005.**
- Poerdarminta, W.J.S - **Kamus Bahasa Indonesia - Shinta Dharma Bandung, 1973.**
- Ratminto dan Winarsih Septi Atik - **Manajemen Pelayanan - Pustaka Belajar, 2006.**
- Supranto, J.- **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar - Penerbit Rineka Cipta Jakarta, 1997.**
- Taswan, S.E., M.Si. -**Manajemen Perbankan (Konsep Teknik dan Aplikasi + Bank Risk Assesment) - Cetakan Pertama - UPP STIM YKPN Yogyakarta, 2006.**
- Tjiptono Fandy dan Diana Anastasia - **Total Quality Management - Edisi Revisi - ANDI Yogyakarta, 2001.**
- Wajong, J – **Fungsi Administrasi Negara – Panca Setia Jakarta, 1962.**

KUESIONER

TINGKAT KUALITAS PELAYANAN PT. BANK NEGARA INDONESIA, Tbk .KANTOR CABANG UTAMA YANG BERFOKUS PADA KEPENTINGAN DAN KEPUASAN NASABAH

Mohon diisi data pribadi anda:

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Usia Anda : < 18 Tahun 18 - 25 Tahun 26 - 30 Tahun
 31 - 45 Tahun > 46 Tahun

Pekerjaan : PNS Karyawan BUMN Mahasiswa
 Karyawan Swasta Ibu Rumah Tangga Lain-lain

Pengeluaran/Bulan : < Rp 500.000 Rp 500.000 - Rp 1.500.000
 Rp 1.600.000 - Rp 2.500.000 > Rp 2.600.000

Berikan tanda silang (x) pada kolom yang telah disediakan
Keterangan:

TPu = Tidak Puas
 KPu = Kurang Puas
 CPu = Cukup Puas
 Pu = Puas
 SPu = Sangat Puas

TP = Tidak Penting
 KP = Kurang Penting
 CP = Cukup Penting
 P = Penting
 SP = Sangat Penting

1. Tangible (Berwujud)

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN					KEPENTINGAN				
		TPu	KPu	CPu	Pu	SPu	TP	IP	CP	P	SP
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang kantor										
2	Perengkapan dan sarana ruang pelayanan										
3	Penempatan karyawan yang rapi dan bersih										
4	Tata letak atau penataan ruangan kantor yang menarik										
5	Tempat parkir yang luas dan aman										
6	Fasilitas ATM ada dimana-mana dan terbuka 24 jam										

2. Reliability (Keandalan)

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN					KEPENTINGAN				
		TPu	KPu	CPu	Pu	SPu	TP	KP	CP	P	SP
7	Kemampuan dalam mewedatkan pelayanan yang dapat dipercaya										
8	Ketepatan waktu dalam melayani nasabah										
9	Pegawai bank selalu siap sedia pada counter-counter yang ada.										
10	Kemampuan karyawan dalam menunjukkan minat perhatiannya pada permasalahan nasabah										

Keterangan:

Kepuasan – menunjukkan tingkat perasaan anda terhadap kualitas pelayanan Bank Negara Indonesia Tbk

Kepentingan – menunjukkan tingkat perasaan anda sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk akan pentingnya sebuah pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan nasabah.

3. Responsiveness (Ketanggapan)

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN					KEPENTINGAN				
		TPu	KPu	CPu	Pu	SPu	TP	KP	CP	P	SP
11	Kecepatan ketanggapan karyawan bank dalam melayani kebutuhan nasabah										
12	Respon karyawan bank terhadap permintaan nasabah										
13	Kecepatan proses transaksi (menbuka rekening, deposito, pencairan uang check, dll)										
14	Kemampuan karyawan dalam memperbaiki dan memberikan solusi atas keluhan nasabah										

4. Assurance (Jaminan)

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN					KEPENTINGAN				
		TPu	KPu	CPu	Pu	SPu	TP	KP	CP	P	SP
15	Rasa aman dalam bertransaksi										
16	Ketelitian karyawan bank saat melayani nasabah										
17	Pengetahuan karyawan bank dalam menangani permasalahan nasabah										
18	Pengetahuan karyawan bank dalam menjelaskan produk										
19	Karyawan bank bersikap ramah dan sopan										

5. Empathy (Empati)

NO	PERNYATAAN	KEPUASAN					KEPENTINGAN				
		TPu	KPu	CPu	Pu	SPu	TP	KP	CP	P	SP
20	Kemampuan karyawan bank mendengarkan dengan baik keluhan nasabah										
21	Kemudahan dalam memanfaatkan produk/jasa yang ditawarkan oleh bank										
22	Tone kata karyawan bank mudah dimengerti dan jelas										
23	Sikap dan perilaku karyawan bank terhadap nasabah										
24	Etika berkomunikasi melalui telepon										

Keterangan:

Kepuasan – menunjukkan tingkat perasaan anda terhadap kualitas pelayanan Bank Negara Indonesia Tbk

Kepentingan – menunjukkan tingkat perasaan anda sebagai nasabah Bank Negara Indonesia Tbk akan pentingnya sebuah pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan nasabah.