

# **Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pada PT. Bank Bukopin Cabang Semarang**

**Wahyu Tanjung Amallina  
DOG 005 378**

## **Abstraksi**

*Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Semarang ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan. Tipe penelitian dalam tugas akhir ini adalah deskriptif analisis. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah dengan metode kuesioner, pedoman pertanyaan, studi pustaka. Hasil dari penelitian ini tingkat kepuasan nasabah atas tingkat pelayanan yang diberikan Bank Bukopin Cabang Semarang berdasarkan dimensi mutu keandalan (Reliability) sebesar 96,05% dipersepsikan sangat baik. Dimensi mutu responsifan (responsiveness) sebesar 92,23% dipersepsikan sangat baik. Dimensi mutu keyakinan (assurance) sebesar 92,23 % dipersepsikan sangat baik. Dimensi mutu empati (empty) sebesar 92,36% dipersepsikan sangat baik. Dimensi mutu keberwujudan (tangible) 94,09% dipersepsikan sangat baik. Saran untuk PT. Bank Bukopin Cabang Semarang agar Customer Service dan Teller tetap menjaga kenyamanan dan keamanan nasabah pada waktu melakukan transaksi serta tetap tidak membedakan status sosial setiap nasabah. Memperbanyak fasilitas ATM dan pengaturan parkir kendaraan bermotor yang baik dan teratur juga sangat dibutuhkan untuk nasabah.*

## **PENDAHULUAN**

Bank merupakan lembaga keuangan yang merupakan mitra penting dalam perumusan kebutuhan keuangan mereka. Selain itu, Bank merupakan institusi bisnis yang beroperasi untuk mendapatkan laba atau keuntungan, untuk itu guna mendapatkan laba atau keuntungan, Bank harus memprioritaskan usahanya guna menghasilkan kepuasan nasabahnya. Ini dilakukan agar para nasabahnya dapat bertahan dan tidak berpindah ke Bank lainnya.

PT. Bank Bukopin sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Perbankan harus tetap memberikan kontribusinya pada perekonomian Indonesia yaitu melayani nasabah dengan produk simpanan, produk kredit dan jasa – jasa lain yang dapat dilayani. PT. Bank Bukopin harus dapat melihat dan meningkatkan pangsa pasar dengan cara mampu memberikan pelayanan yang lebih unggul kepada para nasabahnya supaya nasabahnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Ini menyebabkan nasabah tidak akan mencari kepuasan dari perusahaan pesaing, karena pelayanan yang diberikan oleh Bank Bukopin telah memberikan kepuasan bagi para nasabahnya.

Berdasarkan data dan uraian tersebut diatas, maka penulis mengambil judul **”Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Bukopin Cabang Semarang”**.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Semarang ditinjau dari kesenjangan antara jasa yang dialami dengan jasa yang diharapkan.

### **KERANGKA TEORI**

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung (Moenir, 2002 : 17). Sedangkan jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*)  
Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (*responsiveness*)  
Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (*confidence*)  
Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "*assurance*".
4. Empati (*emphaty*)  
Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*)  
Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi

### **METODE PENELITIAN**

Tipe penelitian yang dipakai dalam riset ini adalah penelitian deskriptif analisis yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menguraikan sifat – sifat dari suatu keadaan. Sedangkan unit analisis dalam riset ini adalah nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Semarang yang terpilih sebagai responden sesuai metode yang digunakan. Lokasi yang digunakan untuk penelitian adalah Bank Bukopin Cabang Semarang, karena penulis ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Bukopin Cabang Semarang.

Populasi yang akan menjadi obyek penelitian adalah seluruh nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Semarang. Sedangkan Sample yang digunakan adalah metode accidental sampling dimana dalam pengambilan sample tidak ditetapkan terlebih dahulu atau responden ditetapkan dari nasabah yang kebetulan sedang bertransaksi di Bank Bukopin Cabang Semarang pada saat penelitian atau pengumpulan data dilakukan. Dalam penelitian kali ini nasabah yang dijadikan sample sebanyak 100 nasabah Bank Bukopin Cabang Semarang. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah Analisa Deskriptif Kualitatif.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. Bank Bukopin Tbk. Cabang Semarang adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan, pembiayaan perumahan, dan pengembangan UMKM.

2. Tingkat kepuasan nasabah atas tingkat pelayanan yang diberikan bank Bukopin Cabang Semarang berdasarkan masing – masing dimensi adalah sebagai berikut :
  - a. Dimensi mutu keandalan (Reliability) sebesar 96,05 % dianggap sangat baik.
  - b. Dimensi mutu koresponsifan (responsiveness) sebesar 92,23 % dianggap sangat baik.
  - c. Dimensi mutu keyakinan (assurance) sebesar 92,23 % dianggap sangat baik.
  - d. Dimensi mutu empati (emphaty) sebesar 92,36 % dianggap sangat baik.
  - e. Dimensi mutu keberwujudan (tangible) 94,09 % dianggap sangat baik.
3. Faktor yang dianggap penting oleh nasabah dan sudah dilakukan dengan baik adalah sebagai berikut :
  - a. Kecepatan dalam pemrosesan dan pemberian pelayanan dan jasa kepada nasabah.
  - b. Keakuratan pemberian informasi mengenai produk dan jasa kepada nasabah.
  - c. Kecepatan dan kemampuan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah.
  - d. Kecepatan dan kemampuan *customer service* dalam menangani kesalahan administrasi
  - e. Pengetahuan dan kecakapan *customer service* dalam melayani nasabah.
  - f. Pengetahuan dan kecakapan Teller dalam melayani nasabah.
  - g. Sikap *customer service* dalam mengutamakan kepentingan dan kebutuhan nasabah
  - h. Sikap *customer service* dalam memberikan pelayanan yang baik tanpa membedakan status social.
  - i. Sikap Teller dalam memberikan pelayanan yang baik tanpa memberikan status social.
  - j. Pengaturan antrian yang baik.
  - k. Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan.

## SARAN

Berdasarkan analisis dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka perusahaan harus dapat meningkatkan kinerja agar lebih baik. Adapun saranyang penulis berikan untuk PT. Bank Bukopin Cabag Semarang antara lain :

1. Dalam dimensi keandalan, pelayanan yang ramah pada setiap nasabah sebesar 95,02 % dan keakuratan pemberian informasi mengenai produk dan jasa terhadap nasabah sebesar 95,14 % dipersepsikan belum baik karena persentasenya di bawah rata – rata dimensi keandalan yaitu sebesar 96,05 %. Karena itu perlu adanya perbaikan keakuratan pemberian informasi mengenai produk dan jasa terhadap nasabah dan pelayanan yang ramah pada setiap nasabah perlu ditingkatkan, supaya nasabah merasa puas.
2. Dalam dimensi koresponsifan, kemampuan *customer service* untuk cepat tanggap dalam menangani masalah yang timbul sebesar 95,30 %, kemampuan teller dalam menyelesaikan transaksi nasabah sebesar 98,15 %, dan teller menyelesaikan transaksi dalam waku singkat sebesar 95,32 % dipersepsikan belum baik Karena persentasenya dibawah rata – rata dimensi koresponsifan sebesar 95,61.

Karena itu perlu adanya perbaikan kerja yang dilakukan customer service dan teller dalam melayani nasabah supaya nasabah merasa puas oleh pelayanan yang diberikan.

3. Dalam dimensi empati, sikap teller dalam mengutamakan kepentingan dan kebutuhan nasabah sebesar 90,75 % dan sikap perusahaan dan karyawan dalam bertanggung jawab terhadap kenyamanan dan keamanan nasabah pada waktu melakukan transaksi sebesar 89,65 % dipersepsikan belum baik karena persentasinya dibawah rata – rata dimensi empati sebesar 92,36 %.

Karena itu perlu adanya sikap kerja karyawan perusahaan dalam melayani nasabah supaya nasabah merasa lebih nyaman dan puas.

4. Dalam dimensi berwujud, kondisi fasilitas pendukung produk (mis. ATM) sebesar 92,10 %, kondisi fasilitas pendukung pelayanan (mis. AC, toilet, TV) sebesar 92,87 %, dan pengaturan parkir kendaraan bermotor yang baik dan benar sebesar 90,79 dipersepsikan belum baik karena persentasinya dibawah rata – rata dimensi berwujud sebesar 94,09 %.