

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
BANK BNI CABANG WAYHALIM**

Oleh

MAYTRA NUR ZAHRA

Tugas

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
UJIAN TENGAH SEMESTER**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2023**

ABSTRAK

ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

(Studi Kasus Bank BNI Cabang Way Halim)

Oleh

Maytra Nur Zahra

Studi kasus ini bertujuan untuk melihat persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan customer service bank BNI cabang Way Halim. Setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa akan selalu meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI Way Halim Cabang Lampung akan menimbulkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi para nasabah terhadap kualitas pelayanan dari customer service BNI dengan menggunakan standar operasional pelayanan yang disediakan oleh BNI. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Teknik pengumpulan data berupa observasi, dan pengumpulan dokumen dari penelitian terdahulu. Pencarian dari jurnal serta buku menggunakan *Google Scholar*, *Research Gate*, dan *Directory of Open Access Journals*. Kesimpulan dari studi kasus penulis, bahwa kualitas pelayanan customer services yang diberikan oleh Bank BNI cabang Way Halim telah memenuhi standar operasional, serta telah memberikan pelayanan yang lebih dari kata cukup bagi penulis.

Kata Kunci : Persepsi, nasabah, pelayanan, bank, kualitas

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER PERCEPTION OF CUSTOMER SERVICE QUALITY

(Case Study of Bank BNI Way Halim Branch)

By

Maytra Nur Zahra

This case study aims to see customer perceptions of the quality of customer service at BNI Way Halim branch. Every company engaged in services will always improve service to its customers. The quality of service provided by BNI Way Halim Lampung Branch will cause customer perception of the quality of service provided to him.

This study aims to determine the perception of customers on the quality of service from BNI customer service by using operational service standards provided by BNI. The type of research used in this study is a type of descriptive research with a qualitative approach.

Data collection techniques in the form of observation, and collection of documents from previous research. Search from journals and books using Google Scholar, Research Gate, and Directory of Open Access Journals. The conclusion of the author's case study is that the quality of customer services provided by Bank BNI Way Halim branch has met operational standards, and has provided more than enough services for the author.

Keywords : Perception, customer, service, bank, quality

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tinjauan Persepsi	14
2.3 Tinjauan Nasabah	15
2.4 Tinjauan Customer Service	16
2.5 Tinjauan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	17
2.5.1 Definisi Pelayanan	17
2.5.2 Definisi Pelayanan Publik	17
2.5.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	18
2.5.4 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.6 Kerangka Pikiran	21
BAB III METODELOGI	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Fokus Penelitian	23
3.3 Lokasi Penelitian	23
3.4 Jenis dan Sumber Penelitian	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Teknis Analisis Data	25
3.7 Teknik Keabsahan Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Mengenai Objek Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum Bank Negara Indonesia (BNI)	29
4.1.2 Standar Operasional Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI)	30

4.2 Hasil Penelitian	30
BAB V KESIMPULAN	34
5.1 Kesimpulan.....	34
DAFTAR PUSTAKA	36

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan sebuah kata yang berasal dari bahasa Italia, yaitu sebuah kata yang disebut dengan *Banco* yang memiliki arti yaitu kepingan papan yang biasa digunakan sebagai alas dari tempat meletakkan sebuah buku, bisa disebut juga sebagai sejenis meja. Kegunaan atau fungsi ini kemudian berubah ubah dan semakin luas sampai akhirnya sebagai meja tempat untuk orang orang menukarkan mata uang.

Kegiatan tukar menukar mata uang ini dilakukan oleh para pemberi pinjaman (kreditor), dan para penukar mata uang di Eropa ini memamerkan uang mereka kepada para pedagang dan orang orang yang berlayar di pelabuhan. Kegiatan tukar menukar mata uang ini telah dilakukan dari abad pertengahan, yang kemudian menimbulkan istilah baru yaitu “bank”.

Berkaitan dengan hal itu, jika pemilik atau pengusaha bank tersebut gagal dalam melakukan transaksi tukar menukar mata uang dengan pelanggan, nasabah, dan sejenisnya. Maka pelanggan atau nasabah tersebut akan marah dan *banco* tersebut akan dirusak maupun dihancurkan. Peristiwa pengrusakan dan penghancuran *banco* inilah yang menimbulkan istilah baru yaitu *bankrap*.

Kemudian menurut salah satu pakar ahli yaitu Ahmad Salaby (1982), ia menguraikan bahwa sejarah kemunculan bank ini berbeda dengan apa yang ia tau. Mulanya pada zaman dahulu terdapat penukar-penukar uang yang menanti dibelakang meja masing masing di pantai pantai laut Mediterranean (Pantai Selatan Italia).

Meja ini kemudian banyak disebut sebagai *Banco* yang diatasnya diletakkan berbagai macam jenis mata uang yang diperlukan orang orang untuk berlayar ke Timur. Para pedagang dan pelayar akan menukarkan uang mereka di kawasan ini sehingga dapat dipergunakan ditempat tujuan perdagangannya.

Disamping kegiatan kegiatan diatas, kadang kadang penukar mata uang tersebut juga memberikan pinjama kepada mereka yang membutuhkan, aktivitas seperti ini bisa

dikatakan semakin berkembang sehingga timbul yayasan yang akan menjalankan aktivitas keuangan dan yayasan tersebut yang akhirnya disebut dengan istilah **bank**.

Walaupun kedua versi diatas sedikit agak berbeda namun terdapat banyak persamaan dari kedua versi diatas, misalnya seperti aktivitas penukaran mata uang yang menggunakan peralatan *banco* tersebut yang pada mulanya sama sama terjadi di Eropa tepatnya di Italia.

Di Indonesia sendiri bank banyak sekali jenisnya, salah satunya adalah PT. Bank Negara Indonesia. Bank ini pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia”, BNI sendiri pada awalnya ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946” yang kemudian statusnya diubah menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya peran BNI sebagai bank yang memberikan mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional.

Fungsi Bank ini sendiri bermacam macam, menurut Budisantoso dan Nuritomo (2011:9) secara umum adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik lagi bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agent of development*, *agent of service*.

1. *Agent of Trust*

Dasar utama dari aktifitas ini adalah kepercayaan (*trust*), baik itu didalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana tersebut. Masyarakat akan mau menitipkan dananya dikarenakan adanya kepercayaan (*trust*), masyarakat percaya bahwa uang yang dikelola oleh bank tersebut tidak akan disalahgunakan.

2. *Agent of Development*

Aktifitas ekonomi masyarakat disektor moneter dan disektor rill tidak dapat dipisahkan. Kedua sektor ini selalu saling mempengaruhi, sektor rill tidak dapat bekerja dengan baik jika sektor moneter tidak berjalan dengan lancar.

3. *Agent of Service*

Bank menawarkan layanan perbankan kepada masyarakat umum selain dari penghimpunan dana dan penyaluran dana. Pelayanan publik yang diberikan oleh bank meliputi layanan perpindahan uang, pengawasan sumber daya, pemberian sertifikasi bank dan pembayaran tagihan.

Pelayanan publik sendiri merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sehingga menciptakan sebuah kepuasan pelayanan yang merupakan hasil pendapat maupun penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik memiliki citra (*image*) secara otomatis perihal kinerja para birokrasi, karena hal itulah pelayanan publik tidak terlepas dari birokrasi. Selepas dengan hal tersebut kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti yang tertulis di Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2000, tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), adalah dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Untuk melaksanakan kebijakan tersebut, perlu kesiapan maupun kemampuan dari aparatur baik di tingkat pusat maupun daerah dalam pelaksanaan fungsi pelayanan.

Fungsi dari sebuah pelayanan publik merupakan salah satu bentuk dari fungsi fundamental yang harus diemban oleh instansi pemerintah di tingkat pusat maupun daerah, kemudian sektor swasta, bahkan fungsi pelayanan publik diemban oleh BUMN, BUMD dalam memberikan jasa, menyediakan layanan jasa atau layanan publik. Dalam konsep pelayanan publik terdapat 2 unsur yaitu unsur penyedia pelayanan publik dan unsur penerima pelayanan publik. Menurut Barata (2003:11) penyedia pelayanan publik atau dapat disebut juga dengan *service provider* merupakan suatu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen yaitu, layanan dalam bentuk penyediaan barang atau jasa, penerima layanan atau *service receiver* dapat disebut juga pelanggan atau *customer* yang menerima layanan dari penyedia layanan.

Tjosvold dalam Wasistiono (2003:42) mengungkapkan bahwa siklus melayani masyarakat baik sebagai komitmen maupun sebagai suatu kehormatan merupakan alasan untuk mengembangkan rasa empati. Bagi lembaga pemerintah maupun non pemerintah, melayani konsumen adalah moment yang sangat penting selain itu mendapatkan kesempatan bagi lembaga untuk menunjukan validitas dan kapasitasnya kepada berbagai pihak. Nurmandi (2000:123) menyatakan ciri-ciri pelayanan publik adalah, 1) Tidak

memilih konsumen, 2) Peranannya dibatasi oleh peraturan undang-undang, 3) Pertanggungjawaban yang kompleks, 4) Sangat teliti, 5) Semua tindakan harus mendapat justifikasi, 4) Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan.

Customer adalah sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh organisasi. Kotler,dkk. (2002) menyebutkan ada enam motivasi dibalik mengapa sebuah organisasi perlu mendapatkan loyalitas pelanggannya, yaitu:

- 1) Klien yang ada lebih terencana, artinya klien yang setia akan memberikan manfaat yang besar bagi organisasi
- 2) Mendapatkan pelanggan baru jauh lebih mahal dibandingkan mempertahankan dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada
- 3) Pelanggan yang saat ini mempercayai organisasi dalam suatu hal umumnya akan mempercayainya dalam hal lain juga
- 4) Jika perusahaan memiliki banyak langganan tetap, biaya operasionalnya akan lebih rendah
- 5) Perusahaan dapat mengurangi biaya mental dan sosial karena pelanggan saat ini telah banyak mengalami pengalaman positif dengan perusahaan dan produk atau jasa dari perusahaan
- 6) Pelanggan yang setia akan terus menjunjung tinggi organisasi bahkan berusaha menarik dan mendorong orang lain menjadi pelanggan.

Loyalitas konsumen merupakan salah satu kunci kemajuan suatu bisnis. Meskipun demikian, masih banyak orang yang sengaja atau tidak sengaja mengingat hal ini, banyak kegagalan bisnis terjadi karena pelanggan dikecewakan sehingga mereka mencari alternatif ke produk atau jasa sejenis lainnya. Memahami perilaku pelanggan merupakan tugas penting bagi perusahaan, perusahaan berupaya memahami perilaku pelanggan sehingga perusahaan dapat menawarkan lebih banyak kepuasan yang luar biasa bagi pelanggan.

Namun, bagaimanapun juga kekecewaan pelanggan akan tetap ada. Beberapa pemasaran di perusahaan belum menerapkan konsep pemasaran sehingga mereka tidak berorientasi pada pelanggan dan tidak memandang kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. Menurut Parasuraman (1998) adanya kepuasan pada diri pelanggan, maka produk perusahaan dapat memperoleh citra baik dari pelanggan dengan itu perusahaan akan

memperoleh loyalitas dari pelanggan. Dengan adanya loyalitas dalam diri pelanggan, maka pelanggan akan melakukan pembelian berulang-ulang serta menambah jumlah pembelian mereka.

Jadi, pemuasan kebutuhan maupun keinginan pelanggan merupakan syarat bagi kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan. Dengan memahami perilaku konsumen diharapkan dapat menggunakan strategi pemasaran yang tepat untuk dapat menarik konsumen sebanyak mungkin dan secara keseluruhan dapat meningkatkan perusahaan.

Mempertahankan pengguna jasa/pelanggan dapat memperoleh kepuasan dan loyalitas yang tinggi, dibutuhkan strategi yang dapat diimplementasikan oleh pihak manajemen. Salah satu strategi yang penting adalah memberikan kualitas pelayanan yang prima. Secara umum kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan sikap atau penilaian global tentang keunggulan dari jasa, meskipun lingkup yang sebenarnya dari sikap ini tidak ada kesamaan pendapat (Robins,1999). Kualitas pelayanan (*service quality*) sering dikonsepkan sebagai pertandingan dengan persepsi kinerja sungguhan dari jasa (Zeithaml,et al.,1996). Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan kemudian berakhir pada penilaian dari pelanggan (Kotler,1997).

Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang dari pelanggan. Pelangganlah yang memberikan penilaian dan menikmati jasa perusahaan sehingga pelanggan yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Caruna (2002) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung dengan diantarai kepuasan nasabah. Cristobal, *et al.* (2007), dalam kajiannya menyimpulkan bahwa kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan, kualitas layanan tidak mempengaruhi loyalitas selain itu kepuasan pengaruh kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan.

Customer Service secara umum adalah setiap kegiatan diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Jadi pengertian Customer Service adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang bertujuan untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan keperluan nasabah. Menurut Mirawati (2018) fungsi customer service yaitu sebagai responsif,

deskman, customer relation officer, salestion, dan komunikator. Selain itu terdapat tugas dan tanggung jawab sebagai customer service menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) ,

1) Seorang customer service memiliki tugas melayani pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening menerima permohonan pembukaan rekening/ pengkinian data nasabah/penutupan rekening nasabah, dan pemberian/pencabutan fasilitas, 2) Pelayanan informasi mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir-formulir transaksi bank, crus transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi, dan juga Customer Service melakukan “cross selling” produk dan jasa bank kepada nasabah, 3) Pelayanan keluhan, 4) pelayanan administrasi yaitu, mengarahkan nasabah ke tempat sesuai dengan tujuan yang akan nasabah perlukan, melayani nasabah untuk pertanyaan saldo dan mutasi rekening, pengambilan rekening koran, nota kredit, nota debit, buku cek/BG, SP deposito, counter cek, wakrat tolakan, dan melakukan pencetakan buku tabungan, memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang,

5) Pelayanan Solusi, 6) Menyiapkan dan mengelola buku tabungan, memonitor persediaan brosur dan slip transaksi, dan menyiapkan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan pada nasabah.

Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan. Beberapa standar sikap dan penampilan seorang petugas Customer Service yaitu: 1) Penampilan, 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum dalam melayani nasabah, 3) Menyapa dengan nada suara yang lembut, dan berusaha menyebutkan nama nasabah, 4) Bersikap tenang, sopan, hormat, serta senantiasa mendengarkan setiap pembicaraan, 5) Berbicara dengan bahasa yang baik, 6) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan. Dengan itu hubungan antara customer service dengan pelanggan sangat penting dalam melayani sebuah pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Makalah ini akan menginvestigasi dan menganalisis hubungan antara kinerja customer service di Bank BNI dengan tingkat kepuasan nasabah. Beberapa pertanyaan yang akan dijawab meliputi:

1. Apakah kinerja customer service di Bank BNI berdampak signifikan pada tingkat kepuasan nasabah?

2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi persepsi nasabah tentang kinerja customer service? Apa saja peran komunikasi kelompok?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan customer service terhadap retensi nasabah di Bank BNI?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari makalah ini adalah untuk:

1. Menganalisis dan mengevaluasi kinerja customer service di Bank BNI.
2. Memahami tingkat kepuasan nasabah Bank BNI dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut.
3. Menilai dampak kinerja customer service pada retensi nasabah di Bank BNI.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu referensi peneliti untuk melakukan penelitian, sehingga dari referensi tersebut dapat membantu peneliti mendapatkan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, serta membantu peneliti mendapatkan banyak teori-teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang akan dilakukan. Selain untuk membantu memposisikan penelitian dan orisinalitas dalam penelitian ini, penelitian terdahulu bertujuan untuk memperoleh bahan perbandingan yang berguna untuk menghindari kesamaan dalam penulisan karya ilmiah. Peneliti mengangkat judul “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan *Customer Service* Bank BNI (Bank Negara Indonesia)”. Dalam melakukan sebuah penelitian maka harus dilakukannya peninjauan terhadap penelitian-penelitian yang sebelumnya. Hal ini agar membantu mempermudah peneliti dalam mengetahui gambaran terkait penelitian yang akan dikaji.

Terdapat tiga hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan bank BNI, yang kemudian peneliti membuat ringkasannya. Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sejauh mana orisinalitas. Berikut tiga penelitian terdahulu yang memiliki relevansi terhadap penelitian yang akan dikaji :

1. Lina Damayanti, 2019 “Pengaruh Service Performance dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang”, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam upaya memperoleh data yang valid menggunakan *accidental sampling*. Sedangkan dalam pengumpulan data menyebarkan 115 kuisioner kepada nasabah bank BNI Syariah cabang Malang. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lina Damayanti(2019) dapat disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh positif antara service performance terhadap loyalitas, tidak terdapat pengaruh positif antara service performance dengan kepuasan dan juga tidak terdapat pengaruh positif antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Persamaan yang terdapat dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menyebarkan kuisioner, sedangkan perbedaanya yaitu penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan peneliti menggunakan metode kualitatif.

2. Danang Wijayanto, 2019 dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah dan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah”, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dalam memperoleh data yang valid menggunakan teknik *Importance - Performance Analysis* dan berdasarkan *Gap Model*. Sedangkan dalam pengumpulan data partisipan nasabah BNI Syariah Cabang Yogyakarta sebanyak 96 orang, terdiri dari 58 laki-laki dan 38 perempuan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Danang Wijayanto (2019) yaitu, Pada praktek ini persepsi nasabah terhadap kualitas yang diterimanya seringkali berbeda dengan harapannya. Penelitian ini mendapatkan gambaran secara deskriptif tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa di BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Nilai tingkat penyesuaiannya sebesar 98,42%. Hal ini berarti tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Yogyakarta belum memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Persamaan yang terdapat dalam penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu sama-sama menganalisis terkait kualitas pelayanan yang ada di bank BNI dan secara teknik pengumpulan data memiliki kesamaan yaitu dengan menggunakan partisipan nasabah BNI, sedangkan perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.
3. Dina Octaviani, Taufiqurakhman, 2019 dengan judul “Persepsi Kepuasan Nasabah Pada Layanan Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawan Berdasarkan Standar Layanan Teller BNI”, penelitian ini menggunakan metode survei. Menurut Simamora (2014) riset survei merupakan pengumpulan data primer dengan melakukan tanya jawab dengan responden. Sedangkan dalam pengumpulan data dengan metode purposive sampling dan menggunakan metode slovin. Hasil penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada layanan teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang berdasarkan standar layanan teller BNI. Kesimpulan dengan objek penelitian pada petugas Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang. Berdasarkan hasil analisis, penjumlahan diperoleh Berdasarkan hasil analisis harapan pelanggan dan kinerja Teller yang diperoleh pada tabel diatas untuk setiap dimensi diperoleh total angka $0,97 (Q) < 1$ yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singkawang bisa disimpulkan

belum baik. Persamaan yang terdapat di penelitian yang akan di teliti oleh peneliti yaitu sama-sama menganalisis kepuasan terkait pelayanan dari Bank BNI, sedangkan perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Dina Octaviani, Taufiqurakhman, 2019 dengan judul “Persepsi Kepuasan Nasabah Pada Layanan Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawan Berdasarkan Standar Layanan Teller BNI”, penelitian ini menggunakan metode survei. Menurut Simamora (2014) riset survei merupakan pengumpulan data primer dengan melakukan tanya jawab dengan responden. Sedangkan dalam pengumpulan data dengan metode purposive sampling dan menggunakan metode slovin. Hasil penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada layanan teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang berdasarkan standar layanan teller BNI. Kesimpulan dengan objek penelitian pada petugas Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang. Berdasarkan hasil analisis harapan pelanggan dan kinerja Teller yang diperoleh pada tabel diatas setiap dimensi diperoleh total angka $0,97 (Q) < 1$ yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singkawang bisa disimpulkan belum baik. Persamaan yang terdapat di penelitian yang akan di teliti oleh peneliti yaitu sama-sama menganalisis kepuasan terkait pelayanan dari Bank BNI, sedangkan perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

No	Penelitian Terdahulu	Penulis	Tahun Terbit	Hasil Penelitian
1	Pengaruh Service Performance dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang	Lina Damayanti	2019	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah <i>service performance</i> berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah serta kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Syariah cabang Malang. Teknik penentuan sampel menggunakan metode <i>accidental sampling</i> , yaitu teknik penentuan berdasarkan usulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan, yaitu cocok sebagai sumber data. Hasil penelitian pun disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara <i>service performance</i> terhadap loyalitas, tidak terdapat pengaruh positif antara <i>service performance</i> terhadap kepuasan, dan juga tidak terdapat pengaruh positif antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah.

2	Analisis Kepuasan Nasabah dan Kualitas Layanan pada Bank Syariah	Danang Wijayanto	2019	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah cabang Yogyakarta akan menimbulkan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepadanya. Pada praktek ini persepsi nasabah terhadap kualitas yang diterimanya seringkali berbeda dengan harapannya. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran secara deskriptif tentang kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa di BNI Syariah Cabang Yogyakarta. Hasil data penelitian diperoleh skor kinerja lebih kecil nilainya sebesar 3,13 daripada harapan yaitu sebesar 3,18. Nilai tingkat penyesuaiannya sebesar 98,42%. Berarti tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan BNI Syariah Cabang Yogyakarta belum memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perbankan
---	--	------------------	------	--

3	Persepsi Kepuasan Nasabah pada Layanan Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang Berdasarkan Standar Layanan Teller BNI	Dina Octaviani, Taufiqurakhman	2019	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada layanan teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang berdasarkan standar layanan teller BNI. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dimana instrumen utama yang digunakan adalah berupa kuesioner yang dibagikan kepada koresponden dalam hal ini nasabah, untuk diolah menjadi data dan kemudian diolah lebih lanjut agar diperoleh suatu kesimpulan dengan objek penelitian pada petugas Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang. Berdasarkan hasil analisis harapan pelanggan dan kinerja Teller yang diperoleh pada tabel diatas untuk setiap dimensi diperoleh total angka angka $0,97 (Q) < 1$ yang artinya secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diterapkan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Singkawang bisa disimpulkan belum baik.
---	--	---------------------------------------	-------------	--

2.2 Tinjauan Persepsi

Persepsi merupakan cara pandang kita terhadap sesuatu, mengutip dari penjelasan Pride dan Ferrel dalam Fadila dan Lestari (2013:45), persepsi adalah segala proses akan pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan akan informasi, sensasi yang kita terima melalui indera kita, seperti penglihatan, perasaan, pendengaran, penciuman, dan sentuhan untuk menghasilkan suatu makna. Kemudian menurut Boyd persepsi (*perception*) adalah proses dengan apa seseorang itu memilih, mengatur dan menginterpretasikan suatu informasi. Sedangkan menurut ahli lainnya yaitu Kotler persepsi adalah dimana kita memilih, mengatur, dan menerjemahkan suatu masukan informasi untuk menciptakan suatu gambaran akan dunia yang berarti. Persepsi juga merupakan suatu pengalaman akan objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang dapat diperoleh dengan menyimpulkan dan menafsirkan suatu informasi. Pendapat ini sejalan dan relevan dengan penelitian dari Elistiawati yang menyatakan bahwa persepsi itu adalah tanggapan setelah terjadinya suatu proses akan pengalaman terhadap sebuah objek atau suatu peristiwa, yang kemudian memberikan reaksi dengan menunjukkan tingkah laku terhadap objek atau peristiwa tersebut.

Hal hal diatas membuat persepsi sangat dapat dipengaruhi oleh objek atau peristiwa yang terjadi terhadap individu yang kemudian dapat ditafsirkan. Yang kemudian oleh Slameto didefinisikan kembali bahwa persepsi adalah “proses yang menyangkut masuknya informasi ke dalam otak manusia”. Persepsi sendiri melihat dari penjelasan Setiadi dkk terdiri dari, *persepsi sensoris* yaitu persepsi yang terjadi tanpa menggunakan indera manusia, *persepsi telepati* yaitu kemampuan pengetahuan kegiatan mental individu lain, *persepsi clairvoyance* yaitu kemampuan melihat kejadian di tempat lain, jauh dari tempat orang yang bersangkutan. Yang kemudian diartikan lagi bahwa persepsi itu merupakan suatu pusat dari masuknya informasi ke dalam otak manusia yang dapat melalui dari berbagai persepsi persepsi diatas.

Dapat disimpulkan kembali dari pengertian persepsi diatas bahwa persepsi merupakan proses dalam memakai sesuatu yang diterima melalui kelima indra yang dimiliki manusia, agar suatu individu dapat memilih, mengatur dan menerjemahkan suatu informasi yang ada. Persepsi dari satu individu dengan individu lainnya akan jelas berbeda, karena setiap orang memiliki pemahamannya masing masing akan suatu objek atau peristiwa yang ada, yang sesuai dengan ciri khas dari individu tersebut dan akan berakhir dengan kesesuaian penilaian dan kepribadian seseorang dalam melihat sesuatu tersebut.

2.3 Tinjauan Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 No. (16) UU Perbankan diperkenalkan sebuah rumusan nasabah yaitu, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah sendiri adalah pihak yang menggunakan jasa bank, yang dimana penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan yang ada. Definisi lain dari nasabah adalah pelanggan (*customer*) bisa individu atau perusahaan yang mendapatkan sebuah manfaat bisa itu jasa, maupun produk dari sebuah perbankan, yang meliputi kegiatan pembelian, penyewaan, serta layanan jasa.

Nasabah sendiri sangatlah memiliki peran yang penting didalam industry perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah dibank merupakan dana yang penting didalam operasional bank dalam menjalankan usahanya. Mengutip dari pendapat para ahli yaitu Kasmir, ia menjelaskan bahwa “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual maupun ditawarkan oleh bank”. Kemudian menurut Komaruddin nasabah adalah “seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening Koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank”.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seseorang maupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman yang melakukan transaksi simpanan dan pinjaman kepada sebuah bank.

2.4 Tinjauan Customer Service

Pada era modern ini kita lebih cenderung menyukai hal yang berbaur instan atau tidak merepotkan untuk masalah administrasi dan lain lainnya, oleh karenanya banyak bank yang menawarkan kepada calon nasabah atau bahkan nasabahnya, dengan cara mempermudah sistem administrasi yang dimiliki bank tersebut. Pastinya hal ini dilakukan untuk menggaet calon nasabah baru, atau untuk membuat nasabah lama tetap menggunakan jasa atau layanan dari bank mereka. Disinilah perbankan menggunakan peran dari *customer service* untuk melakukan interaksi antara nasabah maupun calon nasabah. Peran dari *customer service* sangatlah penting dalam menentukan keberlangsungan kelancaran usaha perbankan yang ada. *Customer service* adalah kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah perbankan.

Menurut Kasmir peranan *customer service* adalah untuk mempertahankan nasabah lama agar tetap setia dalam menggunakan layanan maupun jasa perbankan tersebut, cara mereka dalam mempertahankan nasabah mereka adalah dengan pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Seorang *customer service* juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, akurat, baik serta yang terpenting adalah ramah terhadap nasabah atau *customer*. Pelayanan yang baik yang dapat memuaskan para nasabah, akan sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan.

Customer service yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dapat dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan yang *customer service* berikan. Karena pada dasarnya jika *customer service* memiliki fisik yang menarik namun dari segi kemampuan dan etikanya kurang menyenangkan maka, *customer service* nya akan tetap dinilai buruk. Disamping tugas mereka dalam mempertahankan nasabah lama, *customer service* juga tetap harus mempunyai kemampuan dalam menggaet atau menarik nasabah baru, untuk dapat menggunakan produk dari bank yang ditawarkan.

2.5 Tinjauan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

2.5.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu yang disediakan atau dipenuhi oleh unsur perusahaan sebagai bentuk pemecahan permasalahan dan dalam upaya pemenuhan dari berbagai bentuk kebutuhan dari pelanggan atau customer. Pelayanan merupakan aspek penting bagi aparatur sipil negara sesuai dengan UUD 1945 pasal ke-4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial (Dwiyanto, 2018). Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan public merupakan suatu upaya untuk membantu menyiapkan, mengurus, apa yang diperlukan oleh masyarakat.

Oxford (2000) didefinisikan sebagai *“A system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company”* oleh karena itu pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya kebutuhan dasar masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu tindakan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari berbagai macam kebutuhan yang diperlukan dan juga pelayanan dapat memberikan solusi bagi masyarakat yang kesulitan.

2.5.2 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang dilakukan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam upaya memenuhi kebutuhan seluruh penerima pelayanan. Pelayanan publik juga dapat dikatakan sebagai pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat. (Robert 1996:30) Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Sedangkan Sedangkan Widodo (2001:131) pelayanan publik merupakan “Pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan sebagai berikut :”Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik memiliki definisi masing-masing dari para ahli, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya dan pelayanan publik dilakukan berdasarkan peraturan yang sudah tertera di undang-undang.

2.5.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Bharata (2004:11) empat unsur penting dalam proses kegiatan pelayanan publik; 1) Penyedia layanan, pihak yang menyediakan suatu pelayanan kepada konsumen baik berupa penyediaan barang (goods) dan penyediaan jasa-jasa (services), 2) Penerima layanan, mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai macam layanan dari penyedia layanan, 3) Jenis layanan, layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak konsumen, 4) Kepuasan layanan, dalam memberikan pelayanan penyedia harus mengedepankan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini penting untuk dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen biasanya berkaitan dengan pedoman kualitas produk dan layanan produk layanan yang mereka harga.

Sedangkan menurut Kasmir (2006:34) memiliki karakteristik pelayanan publik yang baik yaitu: 1) Tersedianya pegawai yang ramah, 2) Tersedianya infrastruktur yang baik maupun layak, 3) Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga akhir, 3) Melayani dengan cepat dan tanggap, 4) Berkomunikasi dengan baik, 5) Menjaga kerahasiaan setiap transaksi, 6) Memiliki pengetahuan dan wawasan yang baik, 7) Berusaha mengetahui kebutuhan konsumen, 8) Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.

2.5.4 Kualitas Pelayanan Publik

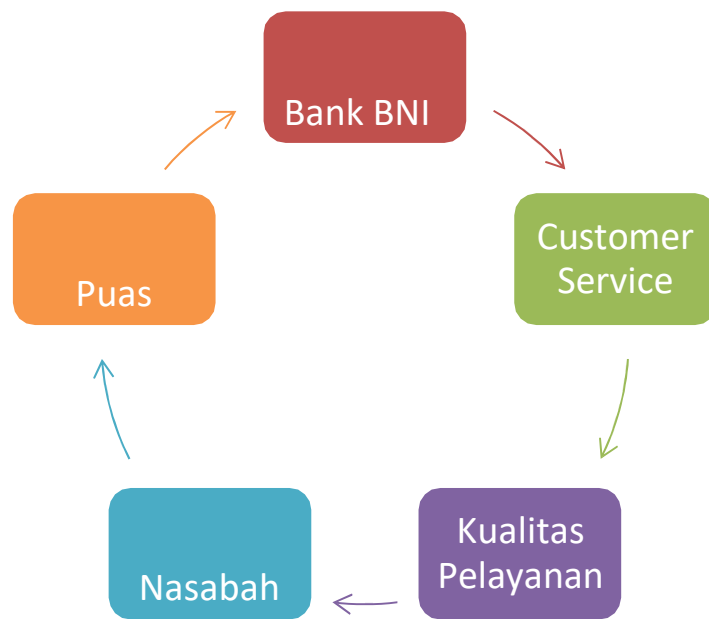
Kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Permasalahan dalam proses pelayanan publik di Indonesia menurut Rasyid

dalam Thahir (2010:5) bahwa, permasalahan yang sering terjadi selama pemberian pelayanan publik antara otoritas publik dan masyarakat menunjukkan bahwa keberadaan organisasi pemerintah belum mempertimbangkan kemampuannya sebagai pekerja masyarakat, namun perlu dilayani oleh masyarakat pada umumnya. Terdapat berbagai keluhan dari masyarakat umum sebagai klien mengenai penyelenggaraan pelayanan publik dari siklus bantuan yang dilakukan oleh otoritas publik, padahal hal tersebut merupakan gambaran buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi pemerintah. Thahir (2010:5), terkait dengan berbagai upaya yang dilakukan komponen pemerintah untuk meningkatkan standar pelayanan publik salah satu tujuan dari melaksanakan kemandirian daerah adalah mengusahakan sifat penyelenggaraan pelayanan publik dan mengembangkan lebih lanjut bantuan pemerintah daerah, meningkatkan kehidupan demokratisasi, pemerataan dan pemerataan serta menjaga hubungan baik antara pemerintah pusat dan legislatif provinsi, serta antar daerah untuk menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut banyak ahli, hubungan antara produsen/penjual/distributor adalah simetris antara konsumen/pembeli/distributor dalam dunia usaha. Kegiatan pelayanan publik dalam penyelenggaraannya lebih banyak menunjukkan hubungan timbal balik atau interaksi antara pemerintah sebagai pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai unsur penerima pelayanan atau unsur yang dilayani. Terdapat beberapa proses peningkatan kualitas pelayanan publik akan dapat terlaksana dengan baik apabila didukung oleh faktor dari pelayanan publik, antara lain yaitu; 1) Kesadaran dari pejabat atau pimpinan pemerintah, 2) Kesadaran dari unsur pelaksana teknis pelayanan publik, 3) Adanya aturan pelayanan publik yang memadai, 4) Organisasi dan mekanisme sistem pelayanan yang lebih dinamis, 5) Pendapatan atau imbal jasa pegawai yang cukup memadai, 6) Kemampuan dan keterampilan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, 7) Tersedianya sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik.

Selain itu juga, dalam mencapai kualitas publik yang baik terdapat beberapa hal yang harus dihindari untuk mengembangkan konsep pelayanan publik yang berkualitas (*service quality*), antara lain yaitu; 1) Tidak mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, 2) Kesalahan menentukan standar kualitas pelayanan, 3) Kesenjangan kinerja pelayanan, 4) Terjadi kesenjangan antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diterima (Thahir 2010:5-6). Tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik sangat terkait erat dengan tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang

diberikan oleh unsur instansi birokrasi pemerintah, oleh karena itu tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh institusi birokrasi pemerintah harus memiliki suatu standar atau adanya indikator sebagai alat ukur dalam proses penilaian pelaksanaannya, sehingga kualitas dari proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut dapat terjamin dalam pelaksanaannya dan dapat senantiasa dievaluasi (dinilai) dalam proses pelaksanaannya sebagai tolok ukur dari suatu keberhasilan proses pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh unsur instansi birokrasi pemerintah kepada unsur masyarakat.



2.6 Kerangka Pikiran

BAB III

METODELOGI

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Hal ini karena metode kualitatif mampu menjelaskan uraian yang mendalam mengenai tulisan, ucapan, serta tingkah laku yang diamati peneliti. Menurut Bogdan & Taylor dalam buku moleong (2012), menyebutkan bahwa metodologi kualitatif sebagai rangkaian prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif dalam hal ini berupa kata-kata tertulis atau kalimat-kalimat lisan dari narasumber yang bersangkutan dan perilaku yang dapat diamati. Kualitatif menurut Strauss & Corbin dalam Cresswell, J. (1998:24), yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat diperoleh dengan menggunakan prosedur - prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Penelitian kualitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, fungsional organisasi, aktivitas sosial, dan lain-lain. Salah satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah pengalaman peneliti dimana metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit dipahami secara memuaskan.

Bogdan & Biklen, S. (1992: 21-22) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan dan atau perilaku yang dapat diamati suatu individu, masyarakat, kelompok atau organisasi tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Hal ini bertujuan untuk menunjukkan bahwa dalam riset kelengkapan dan juga kedalaman data yang dikaji merupakan sesuatu yang sangat penting. Dapat disimpulkan bahwa pendekatan deskriptif bertujuan untuk melihat, memandang, mendeskripsikan, merumuskan serta memperoleh pemahaman tentang fenomena yang dikaji. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif ini dipilih berdasarkan

tujuan penelitian sehingga peneliti pada akhirnya mendapatkan gambaran terkait persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan *customer service* bank BNI (Bank Negara Indonesia).

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:207) fokus penelitian bertujuan untuk membatasi fokus masalah dalam satu atau lebih variabel, sehingga dengan adanya fokus penelitian dapat membantu memberikan batasan–batasan di dalam penelitian yang dikaji. Dalam penelitian kualitatif fokus penelitian yang akan dikaji berisi pokok-pokok masalah yang masih bersifat general. Selain itu, dengan adanya penentuan fokus pada penelitian dapat berfungsi untuk memilih data yang paling relevan, sekalipun jika data yang didapatkan menarik meskipun kurang relevan maka data tersebut tidak perlu dimasukkan. Fokus penelitian juga dapat berguna untuk membatasi studi pada saat pengumpulan data. Tanpa disertai fokus penelitian, peneliti akan dihadapkan dan terjebak pada banyaknya data yang didapat di lapangan. Oleh sebab itu, fokus penelitian akan berperan sangat penting dalam membantu melihat dan memandang serta mengarahkan peneliti pada fokus data atau fenomena yang akan dikaji. Menurut Moleong (2017: 97), mengungkapkan bahwa dengan penetapan fokus penelitian yang jelas dan mantap, seorang peneliti bisa mudah membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang relevan untuk dikumpulkan dan data mana yang tidak relevan sehingga tidak perlu dijamah. Penetapan fokus penelitian sangat penting dalam suatu penelitian karena dapat mencegah terjadinya pembiasaan dalam mempersiapkan dan membahas masalah yang diteliti. Adapun fokus penelitian ini adalah :

1. Persepsi Nasabah dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service* bank BNI
2. Pemberian pelayanan dari *customer service* ke nasabah BNI sudah memenuhi standar pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap nasabah bank BNI

3.3 Lokasi Penelitian

Menurut pendapat Moleong (2017: 127), lokasi penelitian adalah tempat dimana para peneliti melaksanakan penelitian, dalam hal ini bertujuan untuk mendapatkan data-data penelitian yang akurat dan valid. Sehingga peneliti dalam menentukan lokasi penelitian, cara atau metode terbaik yang perlu ditempuh dalam memilih lokasi penelitian adalah dengan cara mempertimbangkan fokus serta rumusan masalah yang ingin peneliti kaji. Situs penelitian adalah suatu tempat atau lokasi dimana peneliti melihat serta menangkap

keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti dalam rangka memperoleh fakta, data atau informasi yang diperlukan. Maka penetapan lokasi penelitian dilakukan di Bank BNI cabang Way Halim Kota Bandar Lampung.

3.4 Jenis dan Sumber Penelitian

Sumber data dalam penelitian kualitatif merupakan kalimat maupun tindakan yang selebihnya merupakan data tambahan seperti dokumen dokumen yang berkaitan dengan penelitian kita. Sumber data dalam penelitian kualitatif dapat berupa wawancara dengan narasumber, melalui peristiwa atau aktivitas yang sedang terjadi, disuatu tempat atau lokasi, dapat berupa pula dokumen atau arsip arsip. Diungkapkan oleh Sugiyono (2014), sumber data penelitian kualitatif juga terbagi kedalam dua jenis, yang pertama adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dapat diperoleh peneliti secara langsung, seperti melalui hasil wawancaradengan responden atau narasumber atau mengamati langsung terhadap suatu peristiwa yang sedang terjadi. Kemudian data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dan kredibel, seperti dari catatan atau dokumentasi. Secara sederhananya sumber data adalah subjek dimana data dapat diperoleh. Adapun yang menjadi sumber dari data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang terkait dengan suatu fokus penelitian yang merupakan hasil dari data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung yang dilakukan oleh seorang peneliti itu sendiri selama berada didalam lokasi penelitian tersebut, data data yang sudah dikumpulkan peneliti kemudian akan ditindak lanjuti atau kemudian dijadikan bahan dari analisis utama peneliti tersebut, sumber data primer ini bisa berupa dari hasil wawancara, observasi secara langsung dengan informan yang dalam hal ini adalah *Customer Service* Bank BNI (Bank Nasional Indonesia).

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder sendiri merupakan data yang dijadikan sebagai bahan dari tambahan yang berasal dari sumber yang tertulis yang berkaitan dengan penelitian serta digunakan sebagai informasi pendukung dalam menganalisis data data dari sumber primer. Data sekunder dari penelitian ini berupa foto serta video yang dalam hal ini adalah Bank BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Way Halim, Kota Bandar Lampung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah yang penting dalam sebuah penelitian, karena dari hal ini kita dapat mendapatkan data data yang merupakan tujuan utama dari para peneliti. Tanpa mempelajari dan mengetahui teknik dasar dasar dari pengumpulan data, para peneliti tidak akan dapat mengolah sumber penelitian. Penulis dibawah ini akan menjelaskan tahapan tahapan dari teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti dalam mengumpulkan dan memperoleh data data yang ada:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan metode pengamatan secara langsung, terhadap suatu objek atau fenomena yang menjadi tema maupun topik dari penelitian yang akan kita lakukan. Melalui teknik observasi ini, peneliti akan melakukan pengamatan terhadap Bank BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Way Halim, Kota Bandar Lampung secara langsung guna memperoleh data dari topik yang menjadi fokus penelitian dari peneliti yakni berkaitan dengan kualitas pelayanan dari *customer service* terhadap nasabah Bank BNI (Bank Negara Indonesia).

2. Document (Dokumen)

Dokumen merupakan teknik pengumpulan data yang mana peneliti mengambil sumber penelitian dari dokumen atau catatan dari peristiwa yang sudah berlalu, baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya dokumentasi dari seseorang. Disini peneliti mengambil teknik pengumpulan data dokumen dari jurnal jurnal yang ada contohnya karya Lina Damayanti (2019), Pengaruh *Service Performance* dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang.

3.6 Teknis Analisis Data

Bogdan dalam Sugiyono (2014:244) menyebutkan bahwa analisis data merupakan suatu proses untuk memperoleh dan menyusun dengan sistematis dari hasil data yang didapat ketika observasi, catatan lapangan, dan lain-lain. Sehingga akhirnya dapat mudah dipahami dan temuannya tersebut dapat dengan mudah diinformasikan kepada pihak lain. Menurut (Miles & Huberman, 1992) Metode kualitatif memiliki tiga analisis yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data kualitatif adalah sebuah usaha yang dilakukan dengan cara bekerja melalui data, mengorganisasikan dengan data, memilah dan memilih data menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola yang ada, menemukan apa yang penting, apa yang baik untuk dipelajari

dan memutuskan apa yang dapat dibagi dan disebar. Teknik analisis data ini adalah salah satu langkah yang penting di dalam sebuah penelitian. Karena didalam suatu penelitian, memperoleh data merupakan tujuan utama yang sangat penting tanpa mengetahui teknik analisis data, peneliti tidak akan dapat mengolah data yang sesuai dengan standar di dalam suatu penelitian. Berikut ini tahapan analisis data :

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu tahapan analisis dengan merujuk pada proses pemilihan, pemfokusan, abstraksi, penyederhanaan, dan pentransformasian “data mentah” yang diperoleh dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Seperti yang kita ketahui, reduksi data terjadi secara berkelanjutan atau kontinu melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Dalam penelitian kali ini, peneliti melakukan reduksi data dengan jalan data yang berhasil diperoleh dari lokasi penelitian kemudian ditindaklanjuti dengan cara dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap sistematis dan terinci. Laporan lapangan selanjutnya diringkas, dipilih inti atau hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting untuk menjawab persoalan dalam penelitian.

2. Penyajian Data

Langkah kedua dari tahapan analisis data adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti untuk menganalisis dengan cara melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari sebuah penelitian. Penyajian data ini dibatasi dengan sekumpulan informasi tersusun dan tersistematis yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini diwujudkan dalam beberapa bentuk seperti uraian, dan foto atau gambar sejenisnya.

3. Penarikan Kesimpulan (*Concluting Drawing*)

Dalam tahapan ini, peneliti akan berupaya dalam hal menganalisis dan mencari tema, pola, hubungan kesamaan, hipotesis dan semacamnya yang nantinya akan dituangkan peneliti dalam kesimpulan tentatif. Namun dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi yang terus berlangsung akan diperoleh suatu kesimpulan yang bersifat “*grounded*” yakni selama penelitian berlangsung kesimpulan harus terus verifikasi. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara penarikan hal-hal pokok dari rangkaian kategori penelitian yang berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Moleong (2017) mengungkapkan bahwa keabsahan data ialah suatu standar validitas dari data yang didapat peneliti, ia juga mengungkapkan untuk menentukan keabsahan data dalam suatu penelitian kualitatif. Peneliti harus memenuhi beberapa persyaratan, yakni dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriterianya:

1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Menurut Moleong dalam Munawaroh (2016), *credibility* ialah suatu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lainnya. Teknik ini dipakai para peneliti untuk pemeriksaan triangulasi melalui sumber lainnya. Dalam hal ini peneliti melakukan pengecekan data melalui beberapa sumber lain bisa dengan melakukan wawancara terhadap *customer service* Bank BNI cabang Way Halim dengan *customer service* Bank BNI cabang Sukabumi.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Dalam kriteria teknik keabsahan data ini dilaksanakan dengan menggunakan “uraian rinci”, yakni dengan melaporkan hasil dari penelitian peneliti dan secermat mungkin menggambarkan atau mendeskripsikan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan ini dapat dicapai lewat uraian yang tebal, rinci, cermat, dan mendalam serta mempunyai kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Maka usaha untuk memenuhi hal tersebut, peneliti melaksanakannya melalui teknik triangulasi sumber serta disajikan dalam hasil pembahasan.

Untuk melakukan kriteria keteralihan, peneliti berupaya mencari dan mengumpulkan dari data kejadian empiris dalam konteks yang sama antara *customer service* Bank BNI (Bank Negara Indonesia) Cabang Way Halim, Kota Bandar Lampung.

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Dalam metode penelitian kualitatif, untuk uji ketergantungan atau *dependability* dilakukan dengan cara memeriksa keseluruhan proses penelitian dengan kata lain diadakannya audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Hal ini disebabkan sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan, tetapi bisa memperoleh dan memberikan data maka penelitian tersebut dianggap tidak reliabel atau *dependable*. Peneliti yang seperti ini perlu diuji *dependability*-nya dan untuk mengecek apakah hasil dari penelitian ini benar ataukah tidak, maka peneliti perlu mendiskusikan atau mengkonsultasikannya dengan pembimbing. Hasil- hasil yang dikonsultasikan antara lain

ialah proses atau tahap-tahap penelitian dan taraf kebenaran data serta penafsirannya. Oleh sebab itu, maka peneliti perlu menyediakan data mentah, hasil analisis data dan hasil-hasil sintesis data serta catatan-catatan mengenai proses yang telah digunakan.

4. Kepastian (Confirmability)

Kepastian data atau confirmability adalah menguji hasil penelitian, serta dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya datanya ada. Sebuah penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil dari penelitian tersebut telah disepakati banyak orang. Uji kepastian atau confirmability ini hampir sama dengan uji ketergantungan atau dependability, sehingga penggunaannya bisa dilakukan secara bersamaan. Akan tetapi, yang menjadi perbedaannya ada pada orientasi penilaian. Uji kepastian ini dipakai untuk menilai hasil penelitian, sedangkan uji ketergantungan dipakai untuk menilai proses penelitian. Dalam penelitian ini uji kepastian akan diaudit dan diperiksa datanya oleh pembimbing kemudian data-data yang didapat tersebut kemudian diperiksa kembali benar atau tidaknya yang ada dilapangan, menilai hasil penelitian, menguji kelogisan hasil penelitian. Namun apabila setelah dilakukan uji kepastian serta data tersebut sudah dianggap data yang benar selanjutnya diadakanlah pengujian hasil penelitian oleh pembimbing dan penguji skripsi. Hal yang bisa dilakukan peneliti untuk menguji kepastian ini adalah dengan seminar usul dan seminar hasil dengan mengundang rekan, dosen pembimbing dan pembahas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Mengenai Objek Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Bank Negara Indonesia (BNI)

BNI adalah singkatan dari Bank Negara Indonesia, sebuah institusi bank milik pemerintah Indonesia. Bank ini didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 di Purwokerto dan saat ini memiliki 2.262 kantor cabang di Indonesia dan 8 di luar negeri. BNI adalah bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia. Pada awalnya, BNI didirikan sebagai bank sentral dan pada tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi "Bank Negara Indonesia 1946" dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. BNI merupakan Bank BUMN pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. BNI berkomitmen memperkuat layanan international banking untuk mengoptimalkan pasar di Benua Afrika.

Bank Negara Indonesia mempunyai alat pembayaran resmi pertama Oeang Republik Indonesia atau ORI pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia. Pengusul dibentuknya sebuah Bank Sentral atau Bank Sirkulasi, serta sekaligus juga adalah sebagai pendiri dan Direktur Utama Bank Negara Indonesia yang pertama adalah Raden Mas (R.M.) Margono Djojohadikusumo.

Menyusul penunjukan De Javaneche Bank yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peran BNI sebagai bank sentral. BNI lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang BNI pertama diluar negri yang dibuka di Singapura.

Pada 1955, Peran Bank Negara Indonesia beralih menjadi bank pembangunan dan kemudian mendapat hak untuk bertindak sebagai bank devisa. 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 1955 dengan adanya keinginan untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an Bank Negara Indonesia memperkenalkan berbagai

layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank Sarinah. Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. Selain itu juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung. Hal itu dilakukan Bank Negara Indonesia untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis.

4.1.2 Standar Operasional Pelayanan Bank Negara Indonesia (BNI)

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014) Pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas Customer Service haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap profesional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank. Sebelum seorang petugas Customer Service memberikan layanan, standar penampilan sangat dibutuhkan oleh seorang petugas Customer Service untuk membubuh kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Standar penampilan pada Customer Service meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (*Service excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas bank dan bank itu sendiri. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan.

4.2 Hasil Penelitian

Pelayanan publik (*public service*) merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dimana dikatakan bahwa ada empat unsur dalam pelayanan public, (Bharata, 2004) yaitu : Penyedia layanan, Penerima layanan, Jenis layanan, dan Kepuasan pelanggan. Dalam perbankan, kepuasan dan tidak kepuasan nasabah merupakan konsekuensi dari penilaian nasabah terhadap apa yang menjadi asumsi nasabah dengan membeli atau memanfaatkan suatu barang dan jasa bank. Harapan tersebut kemudian dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk dan jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi

dari kualitas produk dan jasa, maka nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk dan jasa, maka nasabah akan merasa puas. Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah untuk menentukan apakah nasabah puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Dalam perbankan, kepuasan nasabah dapat diukur dengan tingkat kepuasan nasabah berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan bank. Terutama kepuasan nasabah dapat diukur dengan tingkatannya berdasarkan pengalaman yang dirasakan nasabah selama dilayani oleh petugas Teller bank, sebagai acuan penilaian terhadap suatu pelayanan maka digunakannya Standar Layanan Teller BNI (*Teller Value*): 1) *Smile*, 2) *Speed*, 3) *Secure*, 4) *Solution*. Teller merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di counter money. (Harayah, 1988: 40).

Pelayanan public atau *public service* mungkin selalu hadir didalam hidup penulis tak terkecuali ketika membayar uang kuliah tunggal, serta uang pangkal, penulis sebagai mahasiswi Ilmu Administrasi Negara diharuskan membayar di pelayanan Bank BNI, penulis sendiri membayarnya di cabang Wayhalim Kota Bandar Lampung. Berikut tabel penilaian terhadap pelayanan publik yang dilakukan penulis :

No	Pernyataan	Baik	Cukup	Kurang
	Smile			
1	Mengucapkan kalimat sambutan, berdiri, tersenyum dan kontak mata	☒		
2	Fokus dalam melayani, selalu tersenyum, sigap, antusias, fokus terhadap transaksi nasabah, serta menggunakan nama nasabah	☒		
3	Menawarkan bantuan lainnya, menyebut nama nasabah, salam melayani untuk solusi, kalimat intimacy (pengakraban diri)		☒	
	Speed			
4	Gerak cekatan	☒		
5	Melakukan transaksi dengan cepat	☒		
	Secure			
6	Ketelitian memeriksa isi formulir transaksi	☒		
7	Ketelitian melakukan penginputan data nasabah	☒		
8	Ketelitian proses perhitungan uang (izin menghitung, cara menghitung, dan konfirmasi jumlah)	☒		

9	Konfirmasi validasi dan konfirmasi jumlah uang	☒		
	Solution			
10	Mengedukasi terkait tabungan yang ada di BNI	☒		
11	Mengedukasi terkait pembuatan M-Banking di BNI	☒		

Dalam penilaian pelayanan publik yang didapat oleh penulis dari bank BNI memiliki banyak sekali penilaian, jika ingin mengetahui sebuah pelayanan dapat dinilai baik atau buruk harus relevansikan dengan pelaksanaan suatu pelayanan publik, menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu:

1. Kesadaran pegawai

Adanya kesadaran dari pegawai mengenai tindakan terhadap tugas/pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, sehingga membawa pengaruh yang positif dan menimbulkan pelayanan yang baik. Dalam pelayanan yang dilakukan oleh teller bank BNI sudah memenuhi point ini, karena teller bank BNI sudah bertanggung jawab akan pekerjaannya yang membuat para teller bekerja dengan baik dalam melayani setiap nasabahnya.

2. Adanya aturan

Adanya aturan dalam organisasi mutlak diperlukan agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Dalam point 2 sangat relevan dengan standar pelayanan publik yang dilakukan oleh bank BNI, seperti yang diketahui bahwa setiap pelayanan yang dilakukan oleh teller bank BNI harus mengikuti aturan yang diberlakukan yaitu, Standar Pelayanan Teller BNI (Taller Value) yang terdiri dari smile, speed, secure, solution. Dengan adanya peraturan itu pegawai terarah dalam melayani para nasabahnya.

3. Faktor organisasi

Yaitu merupakan pengaturan dan mekanisme kerjanya (sistem, prosedur, dan metode) yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Pelayanan publik yang dilakukan oleh bank BNI sudah mencapai tingkat dalam mekanisme kerjanya, mulai dari teller, customer service, bahkan security.

4. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak sehingga menimbulkan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang diterima oleh penulis dari

bank BNI dinilai memiliki kemampuan maupun keterampilan yang memadai, mulai dari satpam yang sangat inisiatif memberikan bantuan disaat kebingungan, serta customer service yang membantu dalam pengisian data diri, itu menjadi penilaian dalam pelayanan yang dilakukan oleh bank BNI.

5. Faktor sarana pelayanan

Adanya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi sehingga tercipta efektifitas dan efisiensi suatu pelayan. Sarana dan prasarana merupakan hal penting dalam suatu pelayanan publik, sarana dan prasarana di kantor cabang Bank BNI Wayhalim dapat dikatakan sangat memadai, mulai dari pendingin ruangan yang sangat sejuk, fasilitas parkir yang tidak sempit, fasilitas seperti pena, papan ujian untuk mengisi formulir, dan tempat bersih. Hal ini menjadi penilaian yang sangat baik bagi kantor cabang bank BNI Wayhalim.

Dengan adanya faktor pendukung pelayanan publik ini, menjadi faktor bahwa pelayanan di bank BNI sudah memenuhi syarat dalam penilaian pelayanan publik yang baik. Dapat disimpulkan pelayanan publik yang diberikan bank BNI sudah memenuhi faktor pendukung dari pelayanan publik itu sendiri. Teller bank BNI memiliki standar dalam melayani para nasabahnya yaitu, *smile, speed, secure, solution* dari keempat standar tersebut semuanya sudah memenuhi hal itu dinilai melalui pengalaman penulis sebagai nasabah bank BNI. Standar Layanan Teller (*Teller Value*) yang diberikan oleh bank BNI ini menjadi sebuah keuntungan bagi bank BNI, dimana hal tersebut akan membuat nasabah menjadi puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank BNI, dengan itu nasabah memiliki rasa loyalitas terhadap bank BNI dan nasabah akan terus menggunakan jasa layanan dari bank BNI.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

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 1955 dengan adanya keinginan untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an Bank Negara Indonesia memperkenalkan berbagai layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank Sarinah.

Pelayanan publik (public service) merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam perbankan, kepuasan dan tidak kepuasan nasabah merupakan konsekuensi dari penilaian nasabah terhadap apa yang menjadi asumsi nasabah dengan membeli atau memanfaatkan suatu barang dan jasa bank.

Berikut tabel penilaian terhadap pelayanan publik yang dilakukan penulis : Dalam penilaian pelayanan publik yang didapat oleh penulis dari bank BNI memiliki banyak sekali penilaian, jika ingin mengetahui sebuah pelayanan dapat dinilai baik atau buruk harus relevansikan dengan pelaksanaan suatu pelayanan publik, menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung yaitu: 1.

Dalam pelayanan yang dilakukan oleh teller bank BNI sudah memenuhi point ini, karena teller bank BNI sudah bertanggung jawab akan pekerjaannya yang membuat para teller bekerja dengan baik dalam melayani setiap nasabahnya.

Dalam point 2 sangat relevan dengan standar pelayanan publik yang dilakukan oleh bank BNI, seperti yang diketahui bahwa setiap pelayanan yang dilakukan oleh teller bank BNI harus mengikuti aturan yang diberlakukan yaitu, Standar Pelayanan Teller BNI (Taller Value) yang terdiri dari smile, speed, secure, solution.

Pelayanan yang diterima oleh penulis dari bank BNI dinilai memiliki kemampuan maupun keterampilan yang memadai, mulai dari satpam yang sangat inisiatif memberikan

bantuan disaat kebingungan, serta customer service yang membantu dalam pengisian data diri, itu menjadi penilaian dalam pelayanan yang dilakukan oleh bank BNI.

Sarana dan prasarana merupakan hal penting dalam suatu pelayanan publik, sarana dan prasarana di kantor cabang Bank BNI Wayhalim dapat dikatakan sangat memadai, mulai dari pendingin ruangan yang sangat sejuk, fasilitas parkir yang tidak sempit, fasilitas seperti pena, papan ujian untuk mengisi formulir, dan tempat bersih.

Dengan adanya faktor pendukung pelayanan publik ini, menjadi faktor bahwa pelayanan di bank BNI sudah memenuhi syarat dalam penilaian pelayanan publik yang baik. Standar Layanan Teller (Teller Value) yang diberikan oleh bank BNI ini menjadi sebuah keuntungan bagi bank BNI, dimana hal tersebut akan membuat nasabah menjadi puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank BNI, dengan itu nasabah memiliki rasa loyalitas terhadap bank BNI dan nasabah akan terus menggunakan jasa layanan dari bank BNI.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, L. (2019). Pengaruh Service Performance dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Cabang Malang. *Jurnal Manajemen Jaya Negara*. 11(2).
- Fitria, A., Munawar, A., dan Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan *Internet Banking*, *Mobile Banking* dan *SMS Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. *Jurnal Informatika Kesatuan*. 1(1). 43-52.
- Hadi, S. (2016). Pemeriksaan Keabsahan Data Penelitian Kualitatif Pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. 22(1). 74-79.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 12(3). 145-150.
- Muchtar, B., Rahmidani, R., dan Siwi, M. K. (2016). Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT). 1(1), 33-37.
- Octaviani, D., dan Taufiqurakhman. (2019). Persepsi Kepuasan Nasabah Pada Layanan Teller Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Singkawang Berdasarkan Standar Layanan Teller BNI. *Jurnal Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti*.
- Rijali, A. (2018). Analisis Data Kualitatif. *Jurnal UIN Antasari Banjarmasin*. Vol. 17, No. 33, 82-85.
- Saputra, F. I. (2013). Kualitas Layanan Citra dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank BNI 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 11(3).
- Wasisistiono, S., Rauf, R. (2014). Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). 1(1). 69-74.
- Wijayanto, D. (2019). Analisis Kepuasan Nasabah dan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah. *Jurnal Universitas Gunadarma*. 13(9).
- Chandra, T., Chandra, S., dan Hafni, L. (2020). *Service Quality*, *Consumer Satisfaction*, dan *Consumer Loyalty*: Tinjauan Teoritis. Purwokerto, CV. IRDH. Cetakan Pertama.
- Hardani, dkk. (2020). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. *Pustaka Ilmu: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta*. Cetakan 1.

- Hermanto. (2019). Faktor Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Surabaya, CV. Jakad Publishing.*
- Indrasari, M. (2019). Pemasangan dan Kepuasan Pelanggan. *Surabaya, UNITOMO Press.* Cetakan Pertama.
- Maulidah, S. (2014). Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). *Bandung, CV. Indra Prahasta.* 1(1).
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Surabaya, Media Sahabat Cendekia.*
- Rahmadana, M. F. dkk. (2020). Pelayanan Publik. *Medan, Yayasan Kita Menulis.* Cetakan 1.
- Sulitiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya. *UMSIDA Press.* Cetakan Pertama.
- Suparman, H. L., Islami, V., dan Nelfianti, F. (2019). *Service Excellence.* *Yogyakarta, Graha Ilmu.* Cetakan Pertama.
- Syata, M. W., Nia, M., dan Ilham, M. (2023). Perbankan dan Lembaga Keuangan Lainnya. *Purbalingga, Eureka Media Aksara.* Cetakan Pertama.